



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS

Programa de Pós-Graduação em Psicologia

**EXPECTATIVAS DE RESPONSÁVEIS POR SETORES DE
RECURSOS HUMANOS EM RELAÇÃO À ATUAÇÃO DOS
PSICÓLOGOS EM ORGANIZAÇÕES**

PATRÍCIA CONSUELO SILVEIRA TOSI

**FLORIANÓPOLIS
2005**

**EXPECTATIVAS DE RESPONSÁVEIS POR SETORES DE RECURSOS
HUMANOS EM RELAÇÃO À ATUAÇÃO DOS PSICÓLOGOS EM
ORGANIZAÇÕES**

Patrícia Consuelo Silveira Tosi

**Dissertação apresentada como
requisito parcial para obtenção do
grau de Mestre em Psicologia,
Programa de Pós-Graduação em
Psicologia, Centro de Filosofia e
Ciências Humanas da Universidade
Federal de Santa Catarina, sob
orientação do Prof. Dr. Sílvio Paulo
Botomé.**

**FLORIANÓPOLIS
2005**

**Dedico ao meu esposo Giovani e ao meu filho
Lucas que estiveram sempre
ao meu lado.**

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais Elsa e Silveira que sempre incentivaram e apoiaram a busca do conhecimento e me ensinaram a respeitar o ser humano.

Aos meus sogros Élia e Walmor pela ajuda dispensada, principalmente quanto aos cuidados com o Lucas nos momentos de ausência e sufoco.

Aos colegas de turma, em especial às colegas Dulce e Jeane pelas horas de estudo e a Carmen Lúcia por ter me ajudado quando estava ausente do mestrado em virtude do nascimento do Lucas.

Ao professor Sílvio pela paciência e sabedoria na condução desse processo, do qual resultou essa produção e algo muito maior: o crescimento profissional e pessoal.

Ao meu esposo Giovani pelo seu amor, compreensão e ajuda durante todo o tempo do mestrado. Você é muito especial!

Ao meu filho Lucas que com o seu sorriso e carinho encorajava a prosseguir e a acreditar que vale a pena.

SUMÁRIO

Resumo.....	IX
Abstract.....	X
1. Aprendizagens necessárias para a atuação do psicólogo organizacional a partir das expectativas dos responsáveis pelo setor de Recursos Humanos de organizações do setor de serviço e comércio.....	1
1.1 Papel do ensino superior no preparo para o exercício profissional.....	2
1.2 A função da formação como responsável pelo desenvolvimento de aprendizagens para atuar em um campo profissional.....	4
1.3 Expectativas em relação à atuação do psicólogo.....	10
1.4 Transformações no mundo do trabalho e ampliação do campo de atuação do psicólogo.....	13
1.5 A formação e a atuação dos psicólogos no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho.....	16
2. Método.....	23
2.1 Sujeitos.....	23
2.2 Características das organizações.....	24
2.3 Características do curso de Psicologia.....	24
2.4 Características do estágio.....	24
2.5 Situação e ambiente.....	25
2.6 Equipamento e material.....	25
2.7 Procedimentos.....	25
2.7.1 De escolha das organizações.....	25
2.7.2 De escolha dos sujeitos.....	27
2.7.3 De elaboração do instrumento de coleta de dados.....	27
2.7.4 De contato com os sujeitos.....	28
2.7.5 De coleta de dados.....	29
2.7.6 De análise de dados.....	30

3. Motivos e critérios adotados por membros de organizações para conceder estágio e selecionar estudantes de Psicologia para a realização de estágio.....	31
1. Motivos para a concessão de estágios aos estudantes de Psicologia pelas organizações de trabalho.....	31
2. Decorrências e riscos dos motivos adotados pelas organizações para conceder estágio.....	34
3. Critérios das organizações de trabalho para escolher estudantes estagiários e psicólogos.....	43
4. Significados, características e decorrências dos motivos e critérios adotados pelas organizações para a contratação de estudantes estagiários e psicólogos e para a não contratação de psicólogos.....	48
5. Identificação de comportamentos importantes para constituir a formação do psicólogo.....	59
4. Aptidões necessárias para a atuação do psicólogo em relação às expectativas daqueles que coordenam as atividades desse profissional em organizações.....	67
1. Aptidões técnicas, características e conhecimentos atribuídos ao psicólogo para ele exercer seu trabalho profissional.....	68
2. Expectativas de agentes das organizações como problemas e possibilidades para a atuação e formação do psicólogo.....	76
3. Atuações do psicólogo no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho.....	92
4. Possibilidades e limites de atuação no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho.....	97
5. Expectativas em relação aos tipos de pessoas e profissionais com quem o psicólogo pode trabalhar na organização.....	109
1. Informações referentes aos tipos de pessoas e profissionais com os quais o psicólogo pode trabalhar na organização.....	109
2. Significados e decorrências das concepções dos sujeitos a respeito de quem e com quem os psicólogos trabalham na	

organização.....	116
6. Problemas com os quais agentes de empresas esperam que o psicólogo atue e expectativas relativas a essa atuação.....	125
1. Informações sobre problemas relacionados à empresa e aos estágios.....	125
2. O que revelam os problemas relacionados às organizações e aos estágios?	131
3. Informações relacionadas a resultados e contribuições do psicólogo para a organização.....	144
4. Possibilidades de atuação e o desenvolvimento de comportamentos pertinentes para essas atuações.....	151
7. Expectativas de agentes organizacionais sobre o trabalho de psicólogos como subsídios para aperfeiçoar a atuação e a formação desses profissionais.....	161
Referências.....	170
Lista de tabelas.....	179
Lista de quadros.....	181
Lista de figuras.....	182
Anexo.....	183

RESUMO

As transformações ocorridas na economia, na política, nas relações sociais e nas relações de produção têm levado a mudanças nas estruturas e no funcionamento das organizações. Todos esses aspectos são responsáveis pelo surgimento de múltiplas expectativas relacionadas à atuação do psicólogo e pela ampliação do seu campo de trabalho. Dada a importância do ensino superior no desenvolvimento e formação dos alunos, é demandatório reconhecer quais as aprendizagens necessárias para formar um psicólogo organizacional capaz de trabalhar nessa realidade social e com os problemas que sua atuação encontrará. Uma das possibilidades para fazer isso, é examinar aquilo que as empresas necessitam ou têm de expectativas em relação ao que o psicólogo possa ou deva fazer. Primeiramente, foram selecionadas empresas de pequeno e médio porte do setor de serviços e comércio, localizadas em um município do meio-oeste do Estado de Santa Catarina. Os sujeitos foram quatro proprietários responsáveis pelos setores de recursos humanos dessas empresas que supervisionavam atividades de estágio realizadas por estudantes de Psicologia na organização, um funcionário responsável pelos estagiários de Psicologia e pelo psicólogo que atuava em uma das empresas. Os dados foram coletados por meio de uma entrevista, elaborada a partir da identificação das características e fenômenos os quais o psicólogo precisará enfrentar em futuras situações cotidianas no trabalho. Os resultados obtidos mostram que as expectativas relacionadas à atuação do psicólogo na organização são na maioria equivocadas ou limitadas no campo de atuação do psicólogo: desenvolver atividades comumente realizadas pelos psicólogos e conhecidas como atividades tradicionais ou de nível técnico; intervir clinicamente nos problemas da empresa; desenvolver atividades burocráticas e rotineiras; atuar de maneira “mágica” como se o psicólogo conseguisse; ser submisso às determinações e rotinas da empresa. Além dessas expectativas, foram observadas expectativas pertinentes à formação do profissional: colaborar e propor soluções para os problemas da organização, “transmitir segurança”, liderar pessoas na empresa, ser criativo, ser ético, apresentar comportamentos de produção de conhecimento, relacionar-se com outras pessoas. Os dados indicam a necessidade de orientar a formação do aluno para prepará-lo a lidar com expectativas equivocadas, inadequadas e pertinentes à atuação do psicólogo. A partir das expectativas encontradas foram especificadas várias competências profissionais que podem ser desenvolvidas nos cursos de Psicologia para capacitar os psicólogos a lidarem com várias situações que constituirão problemas com os quais se defrontarão como profissionais.

Palavras Chave: Psicologia Organizacional e do Trabalho. Formação do psicólogo. Atuação profissional do psicólogo. Estágio profissional em Psicologia. Comportamento profissional.

ABSTRACT

Transformations have occurred in economical, political, social and production relationships leading to structural and working changes. All these aspects are responsible for the expectations arisen related to the psychologist act and working field. Thus, due to the university importance on the learning process of these professionals it is demanding to recognize which is the necessary learning in order to graduate capable organizational psychologists to work on the social reality and on the problems they will find. This way, one of the possibilities to check this out is to examine what the companies need and expect the psychologists should do. Firstly, it was selected small and medium companies from a city in the middle west of Santa Catarina state, then four owners responsible for the human resource who supervised the training activities of Psychology trainees, one employee responsible for those students and one psychologist who worked for one of these companies. The data was collected through interviews, based on features and phenomena which the psychologists later will face in daily working situations. The obtained results have shown equivocated and limited expectations on the psychologists' act as the following: develop common activities known as traditional and with a technical level, clinically intervene in the company problems, develop bureaucratic and daily activities, act in a magic way as if a psychologist could do that and be submissive to routine and determinations of the company. Besides these expectations, it was observed as well, expectations towards the psychologists' formation: collaborate and give solutions for the company problems, transmit safeness, leader people on the company, be creative, be ethic, show knowledge production on its behavior and have relationship with other people. It was concluded these data show the need to graduate students to deal with equivocated and inadequate expectations related to the psychologist act. Since the finding expectations, were specified many professional competences which may be worked during graduation in order to help and unable the future psychologists to face many situations and problems they may face further as professionals.

KEYWORDS: working and organizational psychology, professional formation, psychologist actuation, psychology training, professional behavior.

Aprendizagens necessárias para a atuação do psicólogo organizacional a partir das expectativas dos responsáveis pelo setor de Recursos Humanos de organizações do setor de serviço e do comércio

Qual a influência da expectativa sobre o fazer do psicólogo? Como essas expectativas são construídas? Embora estudar expectativa sobre o fazer do psicólogo seja importante para planejar a formação profissional, é identificado na literatura científica estudos, que referem à atuação profissional do psicólogo organizacional e do trabalho do ponto de vista do psicólogo e não daqueles que são envolvidos pela ação profissional.

Zanelli (1995, p.102), ao sistematizar o conhecimento sobre a formação e atuação do psicólogo organizacional e do trabalho, identificou um artigo de Dória (1953/1954, p.62) que referenciava vagamente as possibilidades de uma atuação mais ampla do que apenas a aplicação de testes nas empresas. Zanelli identificou também no estudo de Andrade (1966), que os empregadores tinham a expectativa de que os psicólogos detivessem um maior conhecimento sobre as atividades da área. Goulart (1998), ao estudar sobre a expectativa de desempenho de psicólogos em setores de Recursos Humanos, concluiu que os especialistas da área de Recursos humanos esperam que o psicólogo organizacional atue de maneira a não limitar a sua atuação a atividades técnico-operacionais, e que tenha uma função estratégica na organização.

Estudar expectativa significa conhecer o sentido atribuído à atuação do psicólogo organizacional e do trabalho a partir da prática e das relações que os responsáveis pelo setor de Recursos Humanos têm no cotidiano das organizações. Nesse sentido, produzir conhecimento sobre expectativas, permitirá saber quais as aptidões que terão que constituir a formação e a atuação profissional do psicólogo organizacional e do trabalho para lidar com as situações presentes no exercício profissional, como com as situações que poderão ou deverão lidar.

Responder à pergunta: Quais as expectativas de responsáveis por setores de Recursos Humanos em relação à atuação de psicólogos em organizações?, pode viabilizar decisões a respeito do que é importante ser ensinado para o psicólogo lidar não só com as expectativas, mas também com aquilo a que está relacionado ou dá origem a essas expectativas. Seja o que for que constitui as expectativas e o que lhes dá origem, tal conhecimento traz aos programas de formação de psicólogos a possibilidade de maior articulação entre o ensino e as circunstâncias que dependem do que for aprendido por meio desse ensino, para serem alteradas em uma direção significativa para a sociedade.

1.1 Papel do ensino superior no preparo para o exercício profissional

Qual a função das entidades formadoras na preparação do psicólogo para o exercício profissional? Os currículos, da maneira que estão organizados, visam formar que tipo de profissional? Essas questões conduzem a uma série de reflexões referentes ao papel do ensino na formação do psicólogo e a compreensão de como ocorre esse ensino, permite, também, conhecer as lacunas existentes na formação dos profissionais de Psicologia e, conseqüentemente, do psicólogo organizacional e do trabalho.

A universidade é responsável por produzir conhecimento que reverta em trabalho significativo para a sociedade e, para que a universidade cumpra o seu papel, é preciso, por meio do ensino, estabelecer programas e objetivos de ensino que capacitem o aluno a atuar profissionalmente. Segundo Botomé (1996, p.111):

.... o ensino deve ser realista, capaz de auxiliar na solução dos problemas sociais, ser atualizado cientificamente, capacitar os alunos a pensar a partir dos problemas, criar soluções efetivas para esses problemas à luz do conhecimento existente, derivar do conhecimento científico novas formas de conduta profissional e pessoal, agir em função de efeitos ou resultados em longo prazo e em grandes abrangências, trabalhar de maneira a criar outras oportunidades de trabalho (gerar emprego e não apenas obter um para si). Isso sem acrescentar as preocupações com uma consciência crítica da realidade social, uma responsabilidade profissional, uma ética profissional, uma maturidade social, emocional etc.

De um modo geral, cabe ao ensino superior desenvolver aprendizagens que possibilitem ao aluno atuar de maneira contextualizada, ou seja, que ele saiba lidar com a realidade a ele apresentada. É importante que o ensino esteja voltado para a sociedade de maneira a transformar o conhecimento disponível dos alunos em condutas que atendam às exigências dessa sociedade. Para Schön (2000), é importante que o ensino seja baseado no processo de reflexão-na-ação, em que o aprender é dado por meio do fazer e cuja capacidade de refletir é estimulada pela interação professor-aluno em diferentes situações práticas.

Botomé (1996, p. 126-138) enumera algumas características indispensáveis ao ensino para considerá-lo efetivo: o ensino precisa ser planejado a partir do que constitui as exigências da realidade com que o aluno vai defrontar quando sair da escola; é importante que seja realizado em constante contato com os problemas, organizações, instituições e empresas da sociedade; necessita ser multidisciplinar de maneira a não reduzir os campos de atuação profissional aos limites de uma ou algumas áreas de conhecimento; e requer a ampliação do conceito de profissionalização, de maneira a superar o conceito de curso profissionalizante, cuja definição enfatiza a capacitação técnica. A presença dessas características no ensino e o desenvolvimento de uma formação articulada com os diversos tipos de conhecimentos e teorias, contextualizada e generalista, contribui para desenvolver comportamentos que o futuro profissional terá que apresentar diante das situações e obter os resultados desejáveis e adequados.

Duran (1994, p.354-361) quando investigou sobre o posicionamento de profissionais destacados no ensino de Psicologia a respeito de aspectos relevantes da formação que contribuem como pontos de entrave aos processos de revisão curricular, identificou os fatores institucionais como alguns dos fatores que afetam o planejamento e a execução do currículo. Esses fatores institucionais são traduzidos em regras ou práticas que estão sobrepostos aos aspectos pedagógicos; a natureza da formação pós-graduada oferecida ao professor; poucos recursos disponíveis à atualização do professor, especialmente referente à atualização bibliográfica; as capacidades e limitações do corpo docente; a dinâmica estabelecida nas relações entre os docentes e o projeto de formação, implícito ou explícito, desenvolvido na organização.

De acordo com Zanelli (1994), a universidade busca formar psicólogos para atender às pressões pré-estabelecidas pelo mercado, tem uma preocupação com a eficácia do desempenho, ao invés de uma preparação científico-metodológica que tem a pesquisa como elemento fundamental para uma atuação consolidada. A ausência da prática de pesquisa no meio universitário é expressa por Zanelli (1994, p.70), quando esse descreve que:

“a universidade brasileira nunca desenvolveu e não conta com autêntica tradição cultural-acadêmica. Não consegue desenvolver um conhecimento verdadeiramente original ou vinculado aos problemas da localidade e, via de regra, mesmo ao nível da pós-graduação permanece desacreditada”.

A pouca ou quase ausência de um preparo científico para compreender os fenômenos psicológicos dificulta a atuação do profissional, independente da área em que atua. Nesse caso, o psicólogo organizacional e do trabalho, ao deparar com os problemas presentes nas organizações, o máximo que consegue, é atuar sem critérios científicos, com base intuitiva ou reproduzindo técnicas (Zanelli,1994). Essa deficiência de um referencial científico-metodológico nas universidades e, especificamente, na formação do psicólogo, leva a inferir que os acadêmicos não são preparados cientificamente para intervir nas organizações, assim caberia perguntar quais as expectativas de responsáveis por setores de Recursos Humanos em relação à atuação de psicólogos em organizações?

1.2 A função da formação como responsável pelo desenvolvimento de aprendizagens para atuar em um campo profissional

Como definir formação? Qual é a sua função? O psicólogo está sendo preparado para o campo de atuação? Formação é compreendida como uma preparação que permite ao indivíduo ter um domínio dos princípios fundamentais, das técnicas específicas e das atitudes adequadas para poder agir satisfatoriamente diante das situações apresentadas pelo campo de trabalho (Benko apud Pardo; Mangieri; e Nucci.1998, p.15). Essa definição identifica um ensino superior comprometido com a produção de conhecimento e com a ampliação do campo

profissional, sendo responsável por preparar o aluno para lidar com os mais diversos problemas presentes na sociedade, ou seja, desenvolve aprendizagens no aluno de maneira a capacitá-lo para intervir nas mais diversas possibilidades ou necessidades de atuação.

Alguns aspectos da formação do psicólogo têm sido objeto de estudo e reflexão de vários autores (Melo, 1975; Witter, 1992; Bastos, 1992 e Zanelli, 1994) que identificam uma formação com deficiências no que se refere a sua função. Nesses estudos fica explícita a dicotomia da relação entre conduta e prática profissional, domínio do modelo médico de atuação, falta de preparo para atuar com pesquisa e, conseqüentemente, de domínio científico para lidar com os fenômenos psicológicos e a falta de preparo do profissional para atuar de acordo com as necessidades sociais. Essas lacunas na formação do psicólogo permitem entender as suas principais características, deficiências, necessidades de melhoria e compreender a atuação do profissional no contexto organizacional.

Desde a regulamentação da profissão e o reconhecimento dos cursos de formação em Psicologia pela Lei 4.119, de agosto de 1962, que o tema formação é analisado. Witter; Gonçalves; Witter; Yukimitsu; e Napolitano (1992) analisaram a formação do psicólogo sob a ótica da estruturação da grade curricular e dos estágios acadêmicos. Duran (1994) identificou o posicionamento dos profissionais que atuam no ensino da Psicologia diante de alguns dilemas apresentados na formação. Botomé; Duran e Duran (1986) estudaram alternativas de atuação profissional nas quais são propostas “estratégias-programa” de desenvolvimento de disciplinas nos cursos de graduação em que o estudante é orientado a tomar decisões de atuação em função das necessidades sociais. Trabalhos realizados pelo Conselho Federal de Psicologia (1988, 1992 e 1994) retrataram respectivamente a caracterização do exercício profissional, a demanda social do psicólogo e os requisitos importantes para uma formação comprometida com as demandas que surgem.

Tendo como tema a formação do psicólogo, esses e outros estudos identificaram algumas características comuns do processo de formação: modelo clínico de atuação, com ênfase em atendimento individual, curativo e de profissional liberal, e conseqüentemente, um predomínio de psicólogos que atuam na área clínica, apresentando uma fragmentação dos conhecimentos teóricos desvinculados

da prática e da realidade social. Existe um predomínio das áreas tradicionais (clínica, escolar e organizacional), onde há uma restrição de campo de atuação. Formação científica deficiente, onde o contato com pesquisa é restrito e desvinculado do ensino. Currículos inadequados diante dos avanços ocorridos da ciência psicológica, restringe a participação do aluno na construção do conhecimento. Essas características comuns ao processo de formação acadêmica interferem na preparação científica do aluno para atuar, como também podem influenciar significativamente na formação da imagem social do psicólogo.

Rebelatto e Botomé (1999, p.283), ao sistematizarem o conhecimento sobre a formação do fisioterapeuta, descrevem que o aluno, durante a graduação, irá aprender e desenvolver uma maneira de agir que será utilizada toda vez que se defrontar com algum problema, já que o ensino superior não desenvolve alternativas de atuação profissional significativas para a sociedade, pela maneira como os currículos são estruturados, pois parecem mais voltados ao ensino de técnicas e modelos de atuação profissional existente. Nesse contexto, cabe à universidade associar ao processo de ensino-aprendizagem o conhecimento que o aluno deverá obter, com as ações que esse mesmo aluno deverá executar, ao exercer a sua profissão.

Outros estudos abordam o problema da formação vinculado à função da universidade. Almeida; Rabelo; Cabral; Moura; Barreto; e Barbosa. (1995, p.132) concluem que:

“Cabe à universidade e à psicologia, em particular, romperem com os conteúdos curriculares padronizados, uniformes e conservadores, descontextualizados da realidade sócio cultural, para implementarem, conjuntamente com os profissionais em formação, um projeto filosófico e pedagógico consoante com as especificidades, a complexidade e a diversidade das funções para as quais o psicólogo é chamado a atuar”.

Carvalho (1989, p. 21), ao examinar o conhecimento dos alunos sobre sua formação, sugerem que esta deva capacitar o futuro profissional a “criticar, analisar, reformular, inventar, PENSAR a situação colocada para ele” (grifo da autora). Cambaúva; Silva e Ferreira (1998, p.5) defendem a proposta que:

“uma formação profissional não ensine só as técnicas, mas também discuta, critique e analise o porquê de elas se desenvolverem, em que época surgem, para que propósitos serviram ou servem, ou seja, buscar retornar com o aluno o processo de desenvolvimento histórico da ciência com a qual vai trabalhar” .

Os cursos de graduação são estruturados pelas diretrizes curriculares, e os currículos desses cursos são organizados em forma de disciplinas, que são dispostas em uma grade curricular. Essa maneira de organizar as disciplinas impossibilita o aluno de interligá-las, e permite a fragmentação do conhecimento. Assim, os egressos ao exercerem a atividade profissional, percebem-se sem condições de articular as informações obtidas durante a graduação, prejudicando, com isso, a sua capacidade de atuação. Dessa maneira, dificilmente o ensino superior e a formação profissional cumprirão o seu papel, que é o de capacitar os alunos para atuar diante das necessidades e exigências sociais, por meio do conhecimento científico.

Apesar da mudança curricular proposta nas diretrizes, ainda está presente no processo de formação um modelo padronizado de atuação em Psicologia. “Há uma ausência na formação de habilidades para estudar, analisar, elaborar, testar e desenvolver projetos de trabalho profissional a partir de problemas da população ou de necessidades do país, da região, do município ou da instituição onde se insere o psicólogo” (Botomé, 1988, p.277). As mudanças propostas pelas diretrizes dão maior ênfase à substituição de disciplinas à carga horária, o que leva, a uma atuação restrita, descontextualizada e sem preparo, onde o aluno não é preparado para lidar com as situações com as quais se defrontará.

É por meio do ensino, ou melhor, pelo desenvolvimento dos planos de ensino, que o aluno terá condições de desenvolver aprendizagens para atuar no campo profissional. A pouca ou ausência de clareza em relação aos comportamentos que constituem a formação do profissional em Psicologia Organizacional e do Trabalho dificulta o desenvolvimento desse campo de atuação. Mas, qual é o objetivo do campo de atuação e qual a sua relação com a aprendizagem?

Para entender a atuação do psicólogo, é importante distinguir campo de atuação profissional e mercado de trabalho. Essa distinção é necessária, para evitar

algumas armadilhas presentes no discurso de que o mercado de trabalho é responsável por definir as possibilidades de exercício de uma profissão, que a demanda da sociedade deve ser atendida, como também elucidar a relação entre o processo de aprender com a atuação profissional.

Botomé (1987, p.341), ao sistematizar o conhecimento sobre mercado de trabalho e campo profissional em Psicologia, define-os respectivamente como ofertas de emprego existentes ou “esperáveis” e possibilidades ou necessidades de atuação profissional. O campo de atuação profissional tem por objetivo intervir na realidade, de maneira a resolver problemas ou a impedir a ocorrência deles, além de tornar possível diferentes atuações. São definidos pelas possibilidades de trabalho que surgem a partir das necessidades sociais.

Independente do que a sociedade espera e do que o mercado oferta ao psicólogo, cabe no caso desse estudo, buscar identificar as expectativas de responsáveis por setores de Recursos Humanos em relação às possibilidades de atuação do psicólogo na organização, ou seja, pretende-se conhecer a demanda da organização, não necessariamente para atendê-la, mas para poder ampliar o campo de atuação e conduzir a ação do psicólogo organizacional e do trabalho a atuar de maneira competente, ou seja, de maneira que ele seja capaz de avaliar, selecionar, escolher e integrar o conhecimento existente seja da Psicologia como de outras áreas para intervir no meio.

Para a intervenção ocorrer de acordo com os princípios da formação e de acordo com a realidade econômica, social, educacional e da comunidade, o curso de graduação e especialização requer o desenvolvimento de uma atuação com qualidade em um campo profissional (Botomé, 1988, p.282). Essa qualidade de atuação é traduzida não só pelo domínio de informações e técnicas, mas também pelo desenvolvimento de comportamentos que tornam o psicólogo apto a fazer (ação) diante das situações apresentadas. É possível desenvolver essas habilidades por meio do ensino, onde o conhecimento pode ser transformado em comportamentos dos que vão atuar.

O conhecimento sobre comportamento é fundamental para entender a relação entre as aprendizagens necessárias para atuar, ou seja, identificar as

aptidões que tornam os profissionais capazes para agir em um campo profissional. Para Botomé (s.d.) comportamento é um conjunto de múltiplos tipos de relações entre aquilo que o sujeito faz (sua ação) e o ambiente no qual ele realiza essa ação. Nessa relação estão envolvidos os aspectos da situação em que o organismo age ou atua, ações que apresenta e resultados da ação, esses elementos são os componentes do comportamento e a relação entre eles caracteriza os diferentes tipos de comportamento que os sujeitos são capazes de apresentar.

Nesse contexto, é importante considerar não só as ações do psicólogo organizacional e do trabalho como classes de respostas, mas a relação dessas ações; é importante considerar os aspectos antecedentes em que essas ações estão inseridas, assim como os aspectos que constituem os resultados produzidos por elas. A partir desse conhecimento, é possível inferir que cabe ao psicólogo durante a atuação profissional, identificar as possíveis situações em que uma ação pode ser utilizada na solução de problemas, no entanto para que isso ocorra cabe a esse profissional ser capaz de identificar pressupostos, perceber, estabelecer e fortalecer relações entre variáveis e fenômenos de forma segura a intervir junto aos problemas (Vieira, 1997, p.90).

Ao exercer a atividade profissional, cabe ao psicólogo apresentar classes de respostas que gerem resultados e que constituam uma alteração significativa no meio. Quando o sujeito (organismo) não percebe e não caracteriza adequadamente os aspectos da situação com a qual defrontará, a situação existente não é transformada em outra mais desejável por meio das ações do sujeito, essas ações serão consideradas ineficazes ou equivocadas, pois o problema ficará sem uma solução ou poderá piorar a situação-problema e levar a prejuízos sociais. A mudança desse tipo de comportamento para o comportamento que gere resultados e que produza uma alteração significativa no meio é denominada aprendizagem. Ao mudar as classes de respostas e os resultados das classes de respostas do organismo, o profissional torna-se apto a fazer.

Conhecer a relação entre a situação, a ação e o resultado possibilita identificar os comportamentos necessários para a atuação profissional. Esse conhecimento é importante para a formação do psicólogo, pois fornece subsídios para conhecer os comportamentos, habilidades, competências ou aptidões

importantes a serem apresentados nas mais diversas situações, de maneira a diminuir o risco de apresentar um comportamento equivocado diante de uma expectativa de intervenção estereotipada e pouco realista.

Considerar os vários problemas presentes na formação do psicólogo, como o modelo biomédico de atuação, os currículos que limitam a participação do aluno na construção do conhecimento, a preparação restrita de atuação, o pouco contato com pesquisa e outros, leva a concluir que a formação não forma o profissional para o campo de atuação. No máximo, a formação prepara técnicos e não profissionais com condições para intervir nos problemas presentes na sociedade. Atuar com base no desenvolvimento de aprendizagens possibilita formar o aluno a atuar de maneira crítica, ou seja, com capacidade de perceber e analisar os problemas existentes nas organizações, de maneira a propor mudanças e com condições de ampliar o campo de atuação.

1.3 Expectativas em relação à atuação do psicólogo

Expectativa é definida por Sillamy (1998, p.99) como “espera de um sujeito”, é considerada uma representação social. É uma forma coletiva de agir e pensar sobre um fenômeno, compartilhado por um grupo social. A representação social é entendida como um conjunto de conceitos, afirmações e explicações originadas no cotidiano, no discurso das comunicações interindividuais, é considerada a maneira pela qual o senso comum expressa seu pensamento (Moscovici, 1978, p.26). Oliveira e Werba (1998, p. 106), ao examinarem o trabalho de Jodelet (1989, p.36) identificam representação como “uma forma de conhecimento socialmente elaborada e partilhada, tendo uma visão prática e concorrendo para a construção de uma realidade comum a um conjunto social”.

Ao partir dessas definições, é possível compreender que os significados que as pessoas dão à atuação do psicólogo são originários no cotidiano, por meio da conduta individual, no transcorrer da comunicação e nas relações interpessoais, portanto são compartilhadas e coletivamente produzidas e construídas. Mas, o que

as pessoas imaginam que o psicólogo faz? Como chegam a esse tipo de representação?

Carvalho; Ulian; Bastos; Sodré e Cavalcante (1988, p. 49-68), ao analisar o estudo de Leme; Bussab e Otta (1989), constataram que a Psicologia é conhecida basicamente como Psicologia Clínica, e que tem uma aproximação com a Psiquiatria e com categorias sociais ligadas a guias espirituais e confidentes. E ao investigar os motivos que levaram os psicólogos a escolher a profissão, identificaram alguns valores que nortearam a escolha da profissão, que, de alguma forma, estão relacionados à imagem que é difundida sobre a profissão, como também o seu papel na reprodução dessa imagem. Fica explícito, neste estudo, que o valor dominante atribuído à escolha está ligado à disposição do psicólogo de relacionar-se com o outro, de fazer do exercício da profissão uma oportunidade de relacionamento, de conhecimento e de ajuda a outros indivíduos. Esses valores são reforçados durante a formação acadêmica, pelo modelo hegemônico da clínica, e propiciam o desenvolvimento de uma imagem do psicólogo associado a um indivíduo atrás de um divã, que atua em um consultório (Carvalho *et al.*, 1988, p.60).

Essa ênfase no modelo clínico de atuação, que tem como concepção um modelo individualista, assistencialista e elitista (SANTOS, 1989, p.5-30) pode ser um fator determinante das imagens que a população tem do psicólogo. Mello (1975) em seus estudos sobre as atividades profissionais dos psicólogos em São Paulo, conclui que a formação contribui muito pouco para mudanças na imagem que os alunos têm da profissão, que os psicólogos não possuem uma imagem adequada das suas funções sociais e que a atuação profissional é responsável direta pela formação da imagem do psicólogo.

Identificar as expectativas diante da atuação do psicólogo permite avaliar e repensar a formação, o papel do psicólogo e as suas práticas, e neste estudo específico, a atuação do psicólogo organizacional e do trabalho. É possível identificar as possíveis representações sociais sobre a prática profissional, de maneira a permitir articular o ensino com as aprendizagens necessárias para planejar uma formação que contribua significativamente para a sociedade. De acordo com Zanelli (1995, p.101), o sistema de ensino e aprendizagem, para ser eficaz, requer o desenvolvimento de habilidades, conceitos, referenciais e atitudes

que possibilitem um desempenho satisfatório. É possível, por meio do reconhecimento das expectativas e necessidades daqueles que são envolvidos pela ação profissional, identificar os conhecimentos, as habilidades ou aprendizagens necessárias para preparar o profissional para o campo de atuação.

Goulart (1998) por meio de uma pesquisa de campo buscou identificar as expectativas de desempenho de psicólogos em grandes organizações consideradas organizações modernas por adotarem novos modelos de gestão. Identificou que os especialistas na área de Recursos Humanos esperam do psicólogo que ele não realize somente atividades técnico-operacionais¹, mas que atue tendo uma função estratégica, como consultor interno. Diante dessa expectativa, os próprios entrevistados identificam que cabe ao psicólogo desenvolver atividades generalistas (participação no planejamento organizacional), funcionais (estão relacionadas aos subsistemas de RH) e atividades específicas (atividades exclusivas do psicólogo). E que, para realizar essas atividades, é importante que o psicólogo apresente um conhecimento da organização, que desenvolva a capacidade de perceber a organização como um organismo composto de partes que interagem e que funcionam como um todo, que apresente o conhecimento da atividade-fim da organização, que se preocupa com resultados, possua habilidade de implementar políticas, programas e estratégias, mostre capacidade de comunicação, seja atualizado, tenha um envolvimento nas ações estratégicas da organização, tenha habilidades de negociação, integração e criatividade e que apóie os gerentes no desenvolvimento da organização e das pessoas.

Os especialistas na área de Recursos Humanos esperam que o psicólogo deixe de desenvolver somente atividades relacionadas a testes, dinâmicas de grupos e aconselhamentos psicológicos, e que atue de maneira a compreender o negócio da organização e a sua relação com o panorama mundial. Essas expectativas diante da prática do psicólogo elevam a atuação do psicólogo para um

¹ Para Zanelli e Bastos (no prelo, p. 18) as atividades implicam em diferentes níveis de intervenção, sendo considerado o 1º nível o técnico (o profissional intervém em processos a partir de instrumentos e procedimentos conhecidos ou disponíveis), o 2º nível é denominado estratégico (incorpora a possibilidade do profissional participar do planejamento de estratégias) e o 3º nível permite uma intervenção no plano da formulação de políticas globais, havendo um desdobramento das ações estratégicas e técnicas.

plano estratégico (Goulart, 1998, p.62). Mas, como preparar o profissional para corresponder a essas expectativas ou a lidar com elas?

Zanelli (1994, p.119), ao estudar de forma exploratória e descritiva a formação do psicólogo organizacional e sua atividade profissional, verificou que falta, para a formação profissional, um modelo de ação aplicável ao contexto de trabalho e há necessidade de maior conhecimento dos procedimentos e finalidades das intervenções, como também a necessidade de exercício prático no contexto das organizações, de maneira a vincular essa prática às teorias estudadas. Essa lacuna na formação do psicólogo organizacional o impossibilita de ser capaz de produzir conhecimento e resultado no contexto de trabalho, simultaneamente.

Para que o psicólogo atue diante das expectativas, é necessária uma formação que possibilite ao aluno ser capaz de criticar, analisar, pensar e reformular as situações apresentadas. É imprescindível que o ensino esteja integrado à pesquisa e que seja capaz de desenvolver aprendizagens para lidar com os problemas encontrados nas organizações, ou seja, que forme profissionais capazes de produzir resultados de forma crítica e com competência para lidar com os diversos problemas encontrados nas organizações. Só assim, o profissional, ao aplicar o conhecimento por meio de sua intervenção, não correrá o risco de corresponder a uma expectativa equivocada, como também correspondê-la de forma adequada.

Em decorrência das transformações no mundo do trabalho, a prática do psicólogo organizacional e do trabalho sofre uma certa pressão para corresponder às demandas do mercado. Ao analisar essas mudanças, é possível obter subsídios para planejar o ensino de graduação e formar o psicólogo para lidar, de maneira apropriada, com as expectativas apresentadas e ampliar o campo de atuação.

1.4 Transformações no mundo do trabalho e ampliação do campo de atuação do psicólogo

Da colheita primitiva, passando pelo trabalho industrial até aos sistemas pós-industrial é possível observar mudanças no mundo do trabalho. Essas mudanças

têm acarretado novas formas de produção, que levam à flexibilização de mercados e ao surgimento de novos padrões de gestão dos processos de trabalho. Em virtude das aceleradas e numerosas transformações ocorridas na economia, na política, nas relações sociais e nas relações de produção, é possível identificar mudanças nas estruturas e no funcionamento das organizações, e essas transformações têm sido, em parte, responsáveis pela ampliação do campo de atuação do psicólogo e pela necessidade de desenvolver aprendizagens que tornem esse profissional capaz de atuar com seriedade, responsabilidade e segurança .

Antunes (1999, p.16) enumera algumas dessas mudanças quando fala que:

“os novos processos de trabalho emergem, onde o cronômetro e a produção em série e de massa são “substituídos” pela flexibilização da produção, pela especialização flexível, por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas de adequação da produção à lógica do mercado”.

Essas mudanças surgem para garantir a competitividade das organizações em âmbito mundial, dando importância aos serviços oferecidos e à qualidade dos produtos e a possibilidade de ocupar um melhor lugar no mercado. Conhecer essas novas formas de produção possibilita entender o ambiente em que as organizações estão inseridas, as necessidades e as expectativas relacionadas à atuação do psicólogo.

Essas mudanças nas condições técnicas e sociais dos processos de produção e de trabalho são denominadas de reestruturação produtiva, são marcadas pela flexibilidade, e têm como modelo o sistema de produção japonês denominado Toyotismo. Esse modelo é caracterizado pela polivalência do trabalhador, racionalização do trabalho, redução no tempo de produção, otimização dos fluxos de produção e uso de tecnologias. Ele surge no cenário do trabalho em resposta ao declínio dos modelos Fordista e Taylorista, que tinha como princípios a divisão, a especialização e a racionalização da força de trabalho. Essa nova forma de conceber o sistema produtivo apresenta às organizações maior competitividade e melhor qualidade dos produtos, onde é exigido um trabalhador polivalente e flexível. Para Neves (1994, p.27), essa forma de organização do processo de produção leva ao enfraquecimento do trabalhador sobre o controle do processo de trabalho e as

resistências organizadas no cotidiano fabril, onde os tempos mortos são eliminados, e são alcançadas maior produtividade e uma diminuição de custos.

De acordo com Goulart e Guimarães (2002, p. 25), a reestruturação produtiva traz algumas surpresas quanto à introdução de novas tecnologias, pois é investido em automação industrial, em tecnologias microeletrônicas e, principalmente, em tecnologias organizacionais que envolvem novas formas e técnicas de gestão da produção e processo de trabalho. Por decorrência desse contexto, as organizações passaram a adotar novos modelos de gestão de trabalho, para garantir um certo nível de competitividade.

Chanlat (1995, p.119) entende “por modo ou método de gestão o conjunto de práticas administrativas colocadas em execução pela direção de uma organização para atingir os objetivos que ela tenha fixado.” Esses modos de gestão são baseados na excelência, em uma flexibilização e uma polivalência da mão-de-obra, em uma maior autonomia no trabalho, em recompensas materiais e simbólicas individualizadas, em relações hierárquicas mais “igualitárias” (CHANLAT, 1995, p.121). Essa forma de entendimento de gestão estabelece variações nas condições, nas relações, na organização do trabalho, na natureza das relações hierárquicas, no tipo de estruturas organizacionais, nos sistemas de avaliações, no controle dos resultados e nas políticas de gestão de pessoal, tendo implicações diretas sobre as pessoas.

Diante da nova estrutura econômica e das mudanças dos conceitos clássicos de organização, novos desafios têm sido apresentados aos psicólogos, para que ajustem suas metodologias e suas estratégias de ação, de maneira a refletir sobre sua prática profissional. Inevitavelmente, essas mudanças repercutem no delineamento de um perfil profissional mais compatível com a realidade, onde é exigido o desenvolvimento de certas competências. Esse perfil profissional requer estar alicerçado sobre o domínio científico, pois assim o profissional terá condições de conectar o conhecimento recebido durante a sua graduação com a aplicação diante das situações a ele apresentadas, podendo refletir sobre a sua prática.

Dentro desse quadro, as perspectivas de atuação do psicólogo são ampliadas, sendo exigido um profissional que domine o conhecimento científico

sobre os fenômenos psicológicos relacionados ao trabalho e que desenvolva competências para atuar de maneira a produzir resultados à sociedade. Para isso, requer um ensino e uma formação que prepare o aluno por meio do método científico a atuar de maneira que reflita sobre sua intervenção como sobre seu campo de atuação.

1.5 A formação e a atuação dos psicólogos no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho

O tema formação e atuação do psicólogo organizacional e do trabalho têm gerado inquietações na área da Psicologia, por tratar de um assunto que está diretamente relacionado à qualidade das informações recebidas na graduação, à ação do psicólogo e ao atendimento da demanda social. Em decorrência das transformações que ocorrem no mundo do trabalho, é composto um cenário de crescente demanda de atividades para o psicólogo realizar nas organizações. Diante dessas mudanças, é esperado que o psicólogo corresponda às necessidades do mercado, e junto a essa solicitação, é demandado um profissional que detenha o domínio de certas áreas de conhecimento, como também manifeste certas aptidões para o desempenho de atividades na organização. O problema relevante para esse estudo, é a existência ou ausência de consonância dessa expectativa com os princípios norteadoras da formação do psicólogo e o desenvolvimento de habilidades para lidar com as diversas atividades demandadas pelas organizações, como para lidar com as expectativas daqueles que usam do serviço do psicólogo organizacional e do trabalho.

Ao estudar expectativas em relação à atuação profissional do psicólogo organizacional, é importante realizar uma revisão da literatura sobre o processo de formação desse profissional. Pois é no ensino, por meio das grades curriculares que as disciplinas são organizadas e são essas disciplinas que possibilitam o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades, competências para o exercício profissional com qualidade.

Borges-Andrade (1987, p. 294-307), ao sistematizar informações sobre a avaliação dos psicólogos organizacionais quanto ao exercício profissional² concebeu três dimensões de análise: status profissional, dificuldades no exercício profissional e desejos de mudança. Ao considerar essas dimensões o autor identificou algumas características marcantes e diferenciadoras na área organizacional. Os psicólogos que atuam na área organizacional quando comparados com as demais áreas, avaliam o status profissional de maneira favorável, especificamente quanto à disponibilidade de recursos para o exercício da profissão e remuneração mais adequada. A dimensão dificuldade profissional é avaliada de maneira mais intensa que as outras áreas, quanto à falta de vivência administrativa e política, falta de oportunidade de atualização e falta de preparo para atender demandas sociais. O desejo de mudar de área de atuação, expresso pelos psicólogos organizacionais, é maior que os de outras áreas, há uma insatisfação com o emprego e quanto aos que gostariam de mudar de profissão é apontado insatisfação com as características sociais da profissão. Com esses resultados, Borges-Andrade (1987) conclui que é importante alterar as estruturas curriculares dos cursos de formação de psicólogo e simultaneamente atuar nos meios de comunicação social para alterar o papel social esperado pelo psicólogo que está intimamente ligado a um modelo de atuação curativo e patologizante.

Malvezzi (1990, p. 6), em um ensaio sobre a atuação do psicólogo do trabalho nas organizações, descreve que existem algumas razões pelas quais os psicólogos são chamados para trabalhar nas organizações. Existem os que contratam os psicólogos sem ter consciência das razões pelas quais os contrataram e os que contratam por ter clareza dos seus objetivos, valores e projetos políticos e desejam que o psicólogo realize esses projetos. Diante desses diferentes chamamentos das organizações, a atuação do psicólogo não é apresentada de maneira diferente.

O psicólogo pode atuar como membro da organização, conhecer os seus objetivos e suas limitações, mostrar-se crítico e avaliar o produto de seu trabalho como parte de um processo organizacional. Há os que trabalham como se fossem

² Os dados utilizados foram obtidos na pesquisa "Formação e Atuação do Psicólogo", realizada pelos Conselhos Federal e Regionais de Psicologia. De um universo de mais de 60.000 inscritos nos Conselhos, durante 1985 e 1986 uma amostra de 2.447 psicólogos respondeu a um questionário para coleta de dados.

profissionais liberais, esperam o resultado do seu trabalho por meio do indivíduo, consideram a organização como um elemento que atrapalha o desenvolvimento de suas atividades. Existe ainda o consultor de empresa, que busca de maneira crítica despertar a reflexão e desenvolver os profissionais das organizações contratantes, atua como agente de mudança e como facilitador de mudanças. Atuar como facilitador leva “o psicólogo organizacional a administrar as potencialidades do ambiente para que o negócio e os indivíduos cresçam em reciprocidade, de maneira que um possa servir ao crescimento do outro” (Malvezzi, 2000, p.6). A partir desse ensaio realizado por Malvezzi, é possível inferir que a maneira que o psicólogo irá desempenhar suas atividades dependerá mais da competência do profissional desenvolvida durante o processo de formação do que propriamente da condição oferecida pela organização.

A pesquisa realizada por Canêo (1993) intitulada “A formação do Psicólogo Organizacional em revisão: um estudo sobre essa realidade no estado de São Paulo”, foi realizada junto a 19 instituições do estado de São Paulo, que desenvolviam o curso de Psicologia, sendo 11 localizadas no interior e 8 na capital e/ou Grande São Paulo, revela que a formação do psicólogo organizacional e do trabalho na maioria das instituições pesquisadas recebe pouca atenção de seus dirigentes e demais responsáveis, que a estrutura curricular proposta apresenta uma forte tendência dissociativa entre teoria e prática, que leva a uma formação inadequada e insuficiente, tanto em seus aspectos teóricos quanto práticos. Esse estudo indica o despreparo dos profissionais para atuar nas organizações em virtude das organizações curriculares que não priorizam uma formação generalista e articulada.

O estudo realizado por Zanelli (1994) buscou identificar e analisar as necessidades derivadas das atividades de trabalho do psicólogo organizacional brasileiro e suas inter-relações com a formação profissional, suas condições e implicações. O resultado revela um fraco poder no exercício profissional em decorrência de uma atuação com caráter técnico-operacional (recrutamento, seleção, treinamento, análise de cargo e salário, avaliação de desempenho, etc.). Esse modelo de atuação ocorre em virtude do processo de formação acadêmica dos psicólogos, que é caracterizado pelo modelo médico de serviço, na qual é focalizado

o indivíduo, e negligenciado os demais fatores que podem explicar um fenômeno. As atividades realizadas pelos psicólogos nas organizações têm sido precariamente consolidadas, seja pelo desconhecimento das organizações que não incluem o psicólogo nos projetos organizacionais, ou pelo próprio psicólogo que desconhece as possibilidades de atuação, porém cabe a esse profissional clarear as suas contribuições (ZANELLI, no prelo, p. 31).

O processo de formação também é caracterizado por uma fragmentação, descontextualização e generalização entre os tipos de conhecimentos estudados, as teorias apresentadas nos cursos e as práticas profissionais. É indicada também a ausência de uma formação científica, onde o aprendizado de pesquisa é precário e equivocado, dificultando o desenvolvimento de pensar criticamente sobre os fenômenos, o que leva a uma atuação restrita e muitas vezes inadequada. Zanelli (1994) identifica que o psicólogo organizacional não possui uma identidade profissional bem consolidada e que a imagem que ele tem, como trata Galvão (1987) é produto de um processo de formação distorcido, segmentado e insuficiente. A imagem que o próprio profissional têm da Psicologia Organizacional é bastante distorcida, marcada pelo desinteresse e despreparo dos professores, que mantêm seus interesses voltados para a clínica e influenciam significativamente na distorção da imagem desse profissional como na falta de identificação com as atividades desse campo de atuação.

Os estudos apresentados revelam o quanto à formação não prepara o profissional para atuar nas organizações. Não prepara o psicólogo cientificamente para lidar com os fenômenos psicológicos diante das tradicionais e novas modalidades de serviços, limita a atuação ao uso de técnicas, consideradas descontextualizadas e alheias às demandas sociais, o que possibilita a restrição do campo de atuação. A formação do psicólogo organizacional e do trabalho está sendo desenvolvida com limitações, deficiências e despreparo. Diante dessa realidade, é possível inferir que os profissionais que atuam nas organizações carecem de uma formação que desenvolva competências necessárias para o desempenho satisfatório de atividades já consolidadas na área organizacional como para atender a demanda social.

Pelas intensas mudanças vivenciadas pelo mundo do trabalho, as necessidades sociais ou as atividades sofreram alterações e com isso as possibilidades de atuação do psicólogo organizacional e do trabalho tornaram-se mais amplas. Bastos (1992), ao sistematizar o conhecimento sobre o espaço profissional do psicólogo nas organizações, identifica eixos básicos das práticas profissionais do psicólogo organizacional e do trabalho, permitindo uma análise dos movimentos inovadores nesse campo de atuação.

Bastos (1992), estrutura o campo de atuação do psicólogo organizacional e do trabalho dividindo-o em seis grandes subcampos (Figura 1): Administração de Pessoal, qualificação /desenvolvimento, comportamento organizacional, condições e higiene do trabalho, relações de trabalho e mudança organizacional. Cada um desses campos é integrado por atividades profissionais que implicam em diferentes níveis de intervenção (técnico, estratégico e formulação de políticas organizacionais). No nível de intervenção técnico o psicólogo realiza práticas já consolidadas, no nível estratégico a sua participação se dá no nível de formulação de estratégias de atividades específicas e no nível de formulação de políticas organizacionais a atuação do psicólogo ocorre a nível estratégico e político da organização. A atividade de pesquisa é considerada básica para todos os subcampos de atuação e para todos os níveis de intervenção.

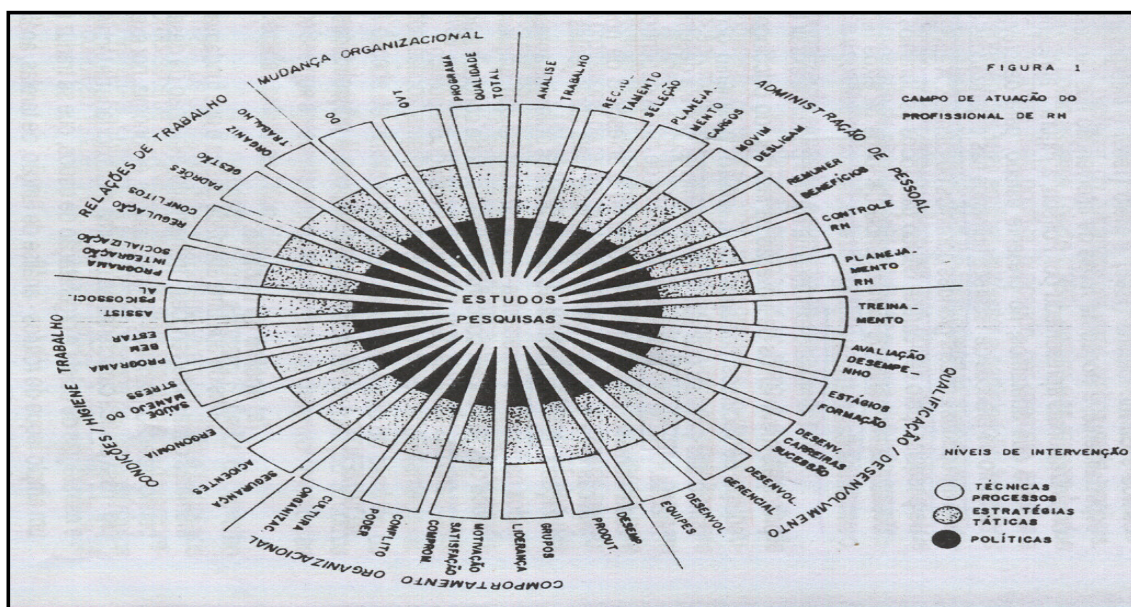


Figura 1. Estrutura do campo de atuação do psicólogo organizacional e do trabalho e seus subcampos.

A partir da Figura 1, é possível observar três principais movimentos inovadores da prática profissional do psicólogo organizacional e do trabalho. O primeiro movimento ocorre dentro das práticas tradicionalmente desempenhadas pelo psicólogo que experimentam algumas formas diferentes de atuação, em função das transformações nos contextos de trabalho e pelo desenvolvimento científico. O segundo movimento, caracteriza-se pelo acréscimo de novas práticas ou a inserção em propostas mais abrangentes de atuação. E o terceiro movimento inovador ocorre pela ampliação do foco de intervenção que é caracterizado por uma espiral que, simultaneamente, pode conduzir a ação do plano das técnicas para os planos estratégicos e político.

Independente dos níveis de intervenção e das diferentes possibilidades de atuação cabe ao psicólogo obter uma compreensão mais profunda e sistemática das organizações e dos seres humanos nelas inseridas, de maneira a integrar o conhecimento das diversas áreas tornando seus estudos e intervenções interdisciplinares ou transdisciplinares. Para isso, é importante que o psicólogo desenvolva aprendizagens que o torne capaz de analisar e compreender os processos organizacionais ou as problemáticas que estão relacionadas aos contextos em que atua, e subsidiar-se em referenciais teórico-metodológicos. Assim uma atuação eficaz ou competente requer uma formação acadêmica que possibilite o desenvolvimento de capacidades para intervir vinculado aos fundamentos da pesquisa, como o desenvolvimento de competências técnicas e pessoais.

A formação deficiente quanto ao preparo do profissional para atuar nos diversos níveis da organização, deixando a desejar o desenvolvimento de conhecimentos e habilidades para atuar no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho, a falta de uma identidade profissional e o desconhecimento da maior parte da população (nesta pesquisa específica os responsáveis pelo setor de Recursos Humanos) sobre as contribuições do trabalho do psicólogo no âmbito das organizações e do trabalho podem contribuir na construção das representações sociais expressa nas expectativas que os profissionais de Recursos humanos têm em relação à atuação do psicólogo. As expectativas interferem na restrição do campo de atuação, ou seja na restrição quanto à realização de atividades mais

técnicas e tradicionalmente reconhecidas, como seleção e treinamento de pessoal deixando de atuar no nível de elaboração de estratégias e políticas organizacionais.

Estudar as expectativas de responsáveis por setores de Recursos Humanos em relação à atuação de psicólogos em organizações permite conhecer as necessidades de uma comunidade específica, o que ensinar para capacitar o aluno a lidar com situações com as quais vai se defrontar como profissional e identificar campos de atuação em potencial. Este estudo permitirá contribuir com o conhecimento sobre a melhoria da qualidade do ensino no campo Psicologia Organizacional e do Trabalho e identificar as aprendizagens necessárias para o preparo do profissional que vai atuar nesse campo de atuação.

2

Método

2.1 Sujeitos

Os sujeitos foram quatro proprietários de organizações, responsáveis pelo setor de Recursos Humanos e que supervisionaram as atividades realizadas pelos estudantes estagiários de Psicologia na organização, e um funcionário que era o responsável pelos estudantes estagiários de Psicologia e pelo psicólogo que atuava em uma das filiais da empresa. Esse funcionário fazia parte da família proprietária da organização e, na época da coleta de dados, estava desenvolvendo atividades no setor financeiro da organização.

Tabela 2.1
Caracterização dos sujeitos

Características	Sujeitos				
	1	2	3	4	5
Sexo	Masculino	Masculino	Masculino	Feminino	Masculino
Idade	33	39	49	29	44
Escolaridade	3º grau Gestão de supermercado	3º grau Engª Elétrica	3º grau Administração	3º grau Psicologia	3º grau Tecnologia do empreendimento
Especialização	-	Engª de Segurança do Trabalho	-	Gestão de Recursos Humanos	-
Cargo	Sócio-gerente	Proprietário- gerente	Proprietário- gerente	* Não registrada	Gerente administrativo e financeiro
Tempo que ocupa o cargo	13 anos	4 anos	9 anos	6 anos (na empresa)	14 anos

*Como o sujeito faz parte da família proprietária, ele não ocupa um cargo na estrutura da organização e, segundo seu relato, fica um período em cada setor para aprender as diversas atividades da organização.

2.2 Características das organizações

As organizações na quais os sujeitos realizavam suas atividades profissionais estavam localizadas em um município da região do Meio Oeste de Santa Catarina, caracterizadas como organizações de pequeno e médio porte do setor de serviço e do comércio.

Tabela 2.2
Caracterização das organizações

Características	1	2	Sujeitos 3	4	5
Ramo de atividade	Comércio	Prestadora de serviço	Comércio	Comércio	Prestadora de serviço
Porte	Pequeno	Pequeno	Pequeno	Médio	Médio

2.3 Característica do curso de Psicologia

O curso de Psicologia teve início no segundo semestre de 1994 e oferece 50 vagas anuais com duração de 5 anos. No primeiro semestre de 2003, o curso contava com 233 alunos matriculados.

2.4 Característica do estágio

O estágio de Psicologia do Trabalho é obrigatório e é apresentado na forma de estágio supervisionado, no oitavo semestre do curso de Psicologia, sob a orientação e supervisão de docentes psicólogos e com uma carga horária de 240 horas.

2.5 Situação e ambiente

Os dados foram coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas, realizadas no próprio local de trabalho dos entrevistados, nas salas em que os entrevistados realizavam suas atividades profissionais.

2.6 Equipamento e material

Para a obtenção dos dados, foi utilizado um roteiro de entrevista (Anexo 1) com questões referentes aos dados de identificação dos sujeitos e questões pertinentes ao fenômeno estudado.

Para a realização das entrevistas, foi utilizado gravador de bolso, do tipo Microcassete RN-3053 Panasonic, fitas magnéticas para gravações, com duração de uma hora, e folhas de papel sulfite para o registro das respostas dos sujeitos que não autorizaram a gravação.

2.7 Procedimentos

2.7.1 De escolha das organizações

I) Foram utilizados os seguintes critérios de inclusão das organizações na pesquisa:

a) organizações de pequeno porte (de 10 a 49 empregados) e médio porte (de 50 a 99 empregados);

b) organizações que atuam no setor do comércio (aquelas empresas que vendem mercadorias diretamente ao consumidor – no caso do comércio varejista – ou aquelas que compram do produtor para vender ao varejista – comércio atacadista) e no setor de prestação de serviço (empresas cujas atividades não resultam na entrega de mercadorias, mas no oferecimento do próprio trabalho ao consumidor);

- c) organizações localizadas no município sede da instituição de ensino superior;
- d) organizações que ofereceram estágio curricular de Psicologia do Trabalho pelo menos uma vez, nos anos de 2000, 2001, 2002 e 2003;
- II) foi feita uma solicitação verbal pela pesquisadora à coordenadora do Curso de Psicologia, a fim de obter os Contratos de Estágio e os Termos de Convênios de Estágio para análise e posterior listagem das organizações. Foi solicitado um termo de consentimento autorizando a análise desses documentos;
- III) foram listadas as organizações que tinham convênio de estágio curricular de Psicologia do Trabalho com a instituição de ensino superior do tipo fundacional, localizada em um município da região do Meio-Oeste de Santa Catarina, que contava com uma população aproximada de 30.000 habitantes e tinha como base econômica o setor de comércio e, principalmente, o de serviços;
- IV) foram listadas todas as organizações que estavam localizadas na mesma cidade que a instituição universitária e que estabeleceram contratos de estágio com estudantes do curso de Psicologia entre os anos de 2000 a 2003;
- V) respeitando os critérios de inclusão das organizações na pesquisa mencionados, a pesquisadora utilizou os Contratos de Estágio e os Termos de Convênios de Estágio como fonte de informação para identificar o nome da organização, o ramo de atividade, o porte da empresa, o nome dos supervisores de Recursos Humanos ou o nome dos profissionais que supervisionaram as atividades realizadas pelos estudantes de Psicologia na organização, como os telefones para contato;
- VI) foram identificadas nove organizações que preenchiam os critérios de inclusão na pesquisa. De posse das informações sobre as organizações, a pesquisadora entrou em contato, via telefone, com os responsáveis pelo setor de Recursos Humanos ou com aqueles que supervisionaram os estudantes durante a realização dos estágios de Psicologia do Trabalho, para explicar o objetivo da pesquisa e verificar o seu interesse e disponibilidade de participar da pesquisa;

VII) quatro entre os nove supervisores pertencentes às organizações selecionadas não aceitaram participar da pesquisa, alegando falta de disponibilidade de tempo e compromissos profissionais, desta maneira a pesquisa contou com a colaboração de cinco participantes pertencentes a três organizações de pequeno porte, sendo duas do setor do comércio e uma prestadora de serviço, e duas organizações de médio porte, sendo uma do setor do comércio e uma prestadora de serviço.

2.7.2 De escolha dos sujeitos

Em um primeiro momento, foi realizado um levantamento nos arquivos do curso de Psicologia, que constava da consulta aos contratos de estágio para a listagem dos nomes dos profissionais que supervisionaram as atividades realizadas pelos estudantes de Psicologia na organização, como os respectivos telefones para contato. Esses profissionais atuavam em organizações de pequeno e médio porte do setor do comércio e serviço.

Tendo em mãos os nomes dos profissionais, foi feito um contato telefônico com eles para explicar o objetivo da pesquisa. Nesse mesmo contato, foi verificado se o sujeito cumpria o critério de inclusão (se já tinha supervisionado estudantes de Psicologia durante a realização do estágio curricular de Psicologia do Trabalho ou atividades do psicólogo do trabalho), como também foi perguntado a ele sobre seu interesse em participar da pesquisa e sua disponibilidade para isso.

2.7.3 De elaboração do instrumento de coleta de dados

O roteiro de entrevista foi elaborado a partir da decomposição das variáveis “expectativas” e “atuação profissional”, de maneira que foram combinadas e avaliadas para identificar o que precisava ser observado para responder ao problema de pesquisa e, a partir daí, foram elaboradas as questões para a entrevista (Tabela 2.3).

Tabela 2.3

Análise das variáveis do problema de pesquisa: quais as expectativas de responsáveis por setores de Recursos Humanos em relação à atuação de psicólogos em organizações?

Conjunto de variáveis	Variáveis
Expectativa	Espera que Teme que Imagina que Deseja que Gostaria que Necessita que
Atuação profissional	Aptidões Problemas com os quais deve lidar Tipo de pessoas a quem deve atender Conhecimentos que precisará ter para Tipos de intervenções que fará ou precisará fazer Características pessoais que o profissional deverá ter Tipos de problemas que deverá resolver Nível da empresa em que o psicólogo deverá atuar

Após a formulação das perguntas que orientaram o roteiro de entrevista foram submetidas a um pré-teste, com um sujeito, com o objetivo de correção, reformulação e aperfeiçoamento, para possibilitar a obtenção de dados, que respondesse, de fato, as perguntas de pesquisa, diminuindo a possibilidade de respostas induzidas, ou de dificuldades de interpretação.

2.7.4 De contato com os sujeitos

Foi mantido contato telefônico com cada um dos responsáveis pelo setor de Recursos Humanos ou responsáveis por supervisionar as atividades realizadas pelos estudantes durante o estágio curricular de Psicologia do Trabalho nas organizações, para verificar se ele cumpria o critério de inclusão, sua disponibilidade de participar do estudo e a possibilidade de um contato pessoal para explicar em maior profundidade o objetivo da pesquisa. Durante o contato pessoal com o sujeito em seu ambiente de trabalho, foi explicado o procedimento para a coleta de dados e foi obtida por escrito a autorização do entrevistado para a realização do estudo. Nesse mesmo contato com o entrevistado, o pesquisador agendou um horário para a execução das entrevistas.

2.7.5 De coleta de dados

A coleta dos dados foi realizada pela própria pesquisadora, no local de trabalho de cada participante, em sessões individuais de entrevistas com duração de 50 minutos em média.

As entrevistas com os sujeitos aconteceram no período de 12 de maio de 2004 (primeira entrevista) a 22 de junho de 2004 (última entrevista). As entrevistas foram agendadas de acordo com a disponibilidade de horário dos entrevistados.

Os sujeitos foram informados sobre o objetivo do estudo e foi obtida a autorização do entrevistado para o uso do gravador e para a colocação desse equipamento sobre a mesa. O entrevistado foi informado que a gravação seria ouvida somente pelo entrevistador para a execução das transcrições. Dois entrevistados não concordaram com a gravação e, à medida que cada sujeito respondia às perguntas, os registros foram realizados em folhas de papel ofício pelo pesquisador.

O entrevistado foi informado que, durante a entrevista, poderia ficar à vontade para tirar qualquer dúvida ou esclarecer perguntas que não estivessem claras. Ao término de cada entrevista, as fitas de gravação ou folhas de registros foram identificadas com o nome do entrevistado e separadas em envelopes distintos com identificação das datas, horários e nome das empresas. Ao término da entrevista, foi feito o agradecimento pela colaboração com a pesquisa e foi

declarado o compromisso de comunicação dos resultados após conclusão do trabalho.

2.7.6 De análise dos dados

As verbalizações dos sujeitos foram primeiramente transcritas e depois foram agrupadas de acordo com as questões da entrevista. A partir da similaridade das verbalizações dos sujeitos, foram definidas as categorias de análise.

MOTIVOS E CRITÉRIOS ADOTADOS POR MEMBROS DE ORGANIZAÇÕES PARA CONCEDER ESTÁGIO E SELECIONAR ESTUDANTES DE PSICOLOGIA PARA A REALIZAÇÃO DE ESTÁGIO

O que as organizações consideram ou levam em conta para conceder estágios para estudantes de Psicologia? No Brasil, os estágios estão regulamentados pela Lei nº 6.494/77, pelo Decreto No 87.497/82, ambos alterados pela Lei nº 8.859/94. Segundo esses documentos, os estágios curriculares são considerados como atividades para aprendizagem social, profissional e cultural, proporcionadas ao estudante pela participação em situações reais de vida e trabalho de seu meio (Art. 2º.), e devem proporcionar a complementação do ensino. O estágio acadêmico pode ser entendido (Campos,1989, citado por Witter e cols., 1992, p.182) como um conjunto de atividades supervisionadas e de cunho profissionalizante que, legalmente,, o aluno deve cumprir para complementar seu currículo acadêmico.

Preparar profissionais de nível superior que produzam determinados resultados em relação a uma realidade específica, para atuar na sociedade, requer uma formação que prepare os alunos para lidarem com as mais diversas situações. O estágio acadêmico é um dos meios de preparação dos alunos para as futuras atuações profissionais, que os tornam capazes de atuar eficazmente. Dessa maneira, o contexto e as variáveis presentes nos estágios dos estudantes são influências importantes para a qualidade da formação profissional, uma vez que, além de traduzirem a imagem da profissão junto às comunidades assistidas pelos serviços prestados pelos psicólogos, indicam algumas expectativas em relação às quais os alunos precisam estar preparados para atuar.

1. Motivos para a concessão de estágios aos estudantes de Psicologia pelas organizações de trabalho

Tabela 3.1
Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de motivos indicados pelos sujeitos para a concessão de estágios aos estudantes de Psicologia na organização

Categoria tipos de motivos	Qtde ind.	Sujeitos					Tipos de motivos indicados
		1	2	3	4	5	
Capacidade percepção do psicólogo	4 (19,05%)		*				1. Sempre é interessante a visão do profissional.
			*				2. Ele vê com outros olhos.
			*				3. Ele vai ver a solução mais detalhada.
						*	4. É capaz de identificar coisas.
Resultado do trabalho do psicólogo para a organização	4 (19,05%)	*					5. Pensei no aumento das chances de acerto ao escolher alguém para trabalhar.
					*		6. A rotatividade tinha diminuído e a contratação estava dando resultado, assim foi identificada a necessidade de ter o profissional em uma das filiais, pois tinha uma rotatividade muito grande. Hoje se observa que deu resultado o trabalho, diminuindo a rotatividade. Por isso acabou-se contratando o psicólogo.
						*	7. O trabalho do psicólogo dá maior segurança.
						*	8. Ter certeza que o estágio trará benefícios para a organização.
Desenvolvimento de atividades	4 (19,05%)			*			9. Medir a necessidade num determinado momento.
					*		10. Para realizar treinamento e descrições de cargo.
						*	11. Para que a seleção fosse feita por um psicólogo e os novos funcionários passassem por estes profissionais.
						*	12. Conhecer a personalidade garante uma melhor contratação.
Assistencialismo	4 (19,05%)	*					13. As pessoas precisam realizar o seu estágio, e é importante que a gente ajude.
			*				14. Foi para ajudar os alunos.
						*	15. Possibilitar um espaço, para que o aluno tivesse o primeiro contato com a empresa.
				*			16. Dar oportunidade para as pessoas firmarem a formação.
Contribuição do conhecimento da Psicologia à organização	3 (14,28%)	*					17. Ter a oportunidade de receber um pouco daquilo que o psicólogo pode oferecer, ou seja, o conhecimento que tem sobre as pessoas ajuda a entender melhor o funcionário, a escolher melhor alguém para trabalhar.
				*			18. Receber um auxílio sobre relações.
						*	19. Aplicar a teoria.
Troca de favores	1 (4,76%)	*					20. Conhecemos muitas pessoas e às vezes é necessário fazer algum favor para um amigo.
Marketing da empresa	1 (4,76%)	*					21. Contribuir com a universidade, pois temos muitos professores que são nossos clientes.
Total	21 (100%)	5	4	3	2	7	21

Na Tabela 3.1, são apresentadas as indicações que se referem aos tipos de motivos que levam as organizações a conceder estágio aos estudantes de Psicologia. As citações dos sujeitos totalizam vinte e uma indicações e estão organizadas em sete categorias.

Aparece na categoria “Capacidade de percepção do psicólogo” como motivo para a concessão de estágio quatro indicações (19,05%) feitas por dois sujeitos. Os motivos apresentados nas verbalizações 1 e 2 são referidos por meio de expressões pouco esclarecedoras “interessante” e “ vê com outros olhos”, expressões genérica e metáfora respectivamente. Por outro lado, as expressões 3 e 4 fazem referência ao psicólogo “enxergar as coisas” de uma maneira mais precisa, mais detalhada.

Pode ser visto na categoria “Resultado do trabalho do psicólogo para a organização” quatro indicações (19,05%) feitas por três sujeitos. As frases 5 e 6 destacam respectivamente, como motivo o “aumento na probabilidade de acerto ao realizar processo seletivo” e a solução de um problema existente na organização, “rotatividade” de funcionários. A afirmação 7 indica uma condição de aumento na segurança, em função do desenvolvimento de atividades por um psicólogo, porém não fica explícito, na expressão utilizada pelo sujeito, se a “segurança” está em quem realiza a atividade (psicólogo) ou no resultado que o trabalho desenvolvido pelo profissional pode oferecer à organização. A verbalização 8 explicita uma expectativa em relação aos benefícios que a organização teria, a partir do desenvolvimento do estágio. O sujeito não explicita os tipos de benefícios.

Como motivo para a concessão de estágio, a categoria “Desenvolvimento de atividades” mostra quatro indicações (19,05%) feitas por três sujeitos. As verbalizações 9 e 10 expressam que os sujeitos esperam que os psicólogos desenvolvam atividades de levantamento de necessidades, treinamento e descrição de cargo. Na indicação 11, a verbalização do sujeito demonstra o desejo em relação ao desenvolvimento de seleção por um psicólogo e o de que todos os novos funcionários passem por esse profissional. A verbalização 12 adota como critério para a concessão de estágio um elemento da conduta humana a “personalidade” como um aspecto que determinaria um maior conhecimento do candidato, esse repertório do sujeito denota expectativa de atuação do psicólogo baseada em um modelo curativo. Existe uma valorização do indivíduo e do terapêutico.

A categoria “Assistencialismo” apresenta como motivo para conceder estágio quatro indicações (19,05%) feitas por quatro sujeitos. Nas verbalizações 13 a 16 fica explícito que o ato de “ajudar os alunos”, dá aos motivos expressos um caráter assistencial.

Na categoria “Contribuição do conhecimento da Psicologia à organização”, três sujeitos fazem três indicações (14,28%) referentes a motivos para conceder estágio. As verbalizações 17 e 18 expressam um motivo e uma expectativa provável de obtenção de conhecimentos específicos para “entender melhor o funcionário” e para “auxiliar nas relações”. Essas verbalizações podem indicar uma percepção de que o psicólogo, em uma organização seja um psicoterapeuta (de indivíduos) ou um “conselheiro clínico” (fazer aconselhamento) para superar dificuldades de relacionamento ou de entendimento das pessoas (apoio clínico a gerentes). A indicação 19 expressa uma idéia de dissociação entre “teoria e prática”, em que o estágio possibilita a aplicação da “teoria” estudada.

A categoria “Troca de favores” como motivo das organizações para conceder vagas para estagiários recebe uma indicação (4,76%) feita por um sujeito. A frase 20 indica motivo ligado à concessão de oportunidades de estágio como favores a amigos e a alunos.

A última categoria apresentada como motivo para a concessão de estágio é “*Marketing* da empresa”, que recebe uma indicação (4,76%). A verbalização 21 explicita que a organização contribui com a universidade concedendo, oportunidades para a realização de estágios, no entanto, o motivo que leva os dirigentes a essa ação está relacionado a uma percepção dos professores que orientam os estágios como clientes da organização.

Todos os sujeitos indicam algum tipo de motivo para conceder estágio aos estudantes de Psicologia, entretanto há uma variedade de respostas de sujeito para sujeito.

2. Decorrências e riscos dos motivos adotados pelas organizações para conceder estágio

No conjunto, as verbalizações dos sujeitos referem-se a motivos equivocados por parte da organização. Motivos que podem comprometer a preparação dos alunos para o futuro exercício profissional. Considerando a importância do estágio como uma etapa de preparo para a atuação em um campo profissional, o exame desses motivos poderá auxiliar no desenvolvimento de um melhor planejamento daquilo que compete à universidade, ao curso e aos professores. De acordo com Zanelli (1994b, p. 144), os estágios profissionalizantes no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho são precários, e as atividades de estágio cumprem com as solicitações (determinações) dos solicitantes (empresa ou setor da empresa). Ao aluno não são fornecidas as condições para caracterizar a necessidade de intervenção, o que deveria ser assegurado pelo curso como parte importante da formação profissional.

As indicações 1, 2, 3 e 4 sobre a capacidade de percepção do psicólogo podem revelar uma expectativa que considera o psicólogo capaz de resolver o problema da empresa, por meio de um trabalho “meio mágico”. Esses dados parecem equivaler à imagem que se formou a respeito dos psicólogos: ter uma capacidade de “penetrar no outro e desvendar os segredos mais profundos que ele possa ter”. Uma imagem de senso comum inadequada para contribuir para uma boa relação dos profissionais da Psicologia com organizações de trabalho. Diante de expectativas ou imagens como essas, cabe perguntar: que noções sobre tipos de atuações próprias de psicólogos podem estar sendo difundidas ou divulgadas na sociedade? Segundo Cruz (1998), o professor desempenha um papel importante na criação da imagem da profissão e, conforme estudos realizados por Mello (1975), a atuação profissional é responsável direta pela formação da imagem sobre o psicólogo.

Diante dos dados apresentados, é possível inferir que a universidade tem parte da responsabilidade pelo surgimento ou manutenção das expectativas apresentadas pelos sujeitos em relação à atuação do profissional psicólogo, uma vez que a instituição é responsável pelo conhecimento sobre os fenômenos psicológicos e pela sua transformação em capacidade de atuação das pessoas na sociedade. Isso faz com que caiba ao curso de Psicologia – como organização – realizar um trabalho de educação da sociedade para superar falsas imagens ou

imagens inadequadas que os alunos ou os psicólogos possam estar apresentando no âmbito das organizações de trabalho.

As verbalizações referentes à categoria “Resultado do Trabalho do Psicólogo para a organização” (5 a 8) possibilitam mostrar que três dos cinco sujeitos apresentam expectativas de que os estudantes, durante a realização de seus estágios, colaborem com a organização na resolução de problemas e, com isso, beneficiem a organização. Diante dessa expectativa, é importante que, durante a graduação, o aluno seja preparado para identificar e avaliar as condições responsáveis pela ocorrência dos problemas (Botomé e Santos, 1984). Em outras palavras, isso significa que os estudantes precisam ser capazes de apresentar comportamentos relevantes para a intervenção profissional no contexto das organizações. Os motivos apresentados pelos sujeitos indicam a necessidade de preparar o profissional para agir a partir dos problemas e das necessidades das organizações e, com isso, corrigir expectativas e imagens inadequadas e prováveis dificuldades decorrentes da existência delas nas organizações.

Os tipos de motivos 9, 10, e 11 apresentados na categoria “Desenvolvimento de atividades” revelam expectativas por parte de três dos cinco sujeitos de que os alunos de Psicologia, ao realizar estágio de Psicologia do Trabalho nas organizações, desenvolvam atividades comumente realizadas por psicólogos e conhecidas como “atividades “tradicionais” ou “de nível técnico”. De acordo com Zanelli e Bastos (2004), essas atividades constituem modalidades de atuação já existentes. Nelas, a intervenção ocorre a partir de instrumentos e procedimentos conhecidos ou disponíveis, no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho como, por exemplo, análise do trabalho, recrutamento e seleção de pessoal, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho. Essas atividades constituem o núcleo central da imagem existente sobre o que constitui o trabalho do psicólogo organizacional (Zanelli e Bastos, 2004, p. 479).

Para Zanelli (1994a, p.177), o exercício tradicional do psicólogo acaba não preparando o profissional para o exercício da Psicologia Organizacional e do Trabalho, e isso pode descaracterizar e minimizar a atuação desse profissional. Assim, é importante chamar a atenção sobre o risco de o curso, por meio da formação que propicia apenas a corresponder às expectativas, imagens ou

concepções existentes nas organizações, restringir a atuação do psicólogo a procedimentos simplistas e que consideram pouco o conhecimento existente sobre as possibilidades de contribuição da Psicologia para as organizações.

O uso do conceito “personalidade”, no motivo 12 “conhecer a personalidade garante uma melhor contratação”, indica uma expectativa que várias pessoas têm em relação à atuação dos psicólogos: a de um profissional que só lida com “pessoas doentes” e, por esse motivo, é capaz de identificar e modificar “comportamentos anormais”. No caso dos psicólogos que atuam em organizações, é esperado que esses profissionais identifiquem, durante os processos seletivos, “problemas psicológicos” dos candidatos, evitando a contratação de pessoas que possam constituir “futuros problemas” para a organização. Esse tipo de expectativa, relacionada a um modelo de atuação curativo e patologizante, também é identificada nas verbalizações 17 e 18. Por meio delas, é possível inferir que a imagem que os sujeitos têm do psicólogo, muito provavelmente, são decorrentes da imagem que a instituição universitária e o curso de Psicologia, em particular, estão possibilitando, construindo ou autorizando aos agentes organizacionais responsáveis por estagiários de Psicologia.

Para Mello (1975) e Carvalho (1982), a ênfase clínica que é dada na formação do psicólogo fornece uma imagem restrita ou inadequada da profissão. Isso faz com que seja importante a universidade e a própria coordenação do curso de Psicologia esclarecerem melhor à sociedade, o papel do psicólogo no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. Também é necessário rever e avaliar o modelo de atuação que está sendo ensinado nos cursos, para que, no mínimo, esse tipo de expectativa seja parte dos problemas a resolver e não, simplesmente, algo a atender ou corresponder por parte da atuação de alunos e profissionais nesse campo de atuação. Manter ou reforçar esse tipo de expectativa limita a atuação profissional e leva a uma atuação profissional reduzida a um trabalho corretivo (ou curativo), em um âmbito individual e circunscrita ao modelo médico tradicional de atuação. Gil (1985, p.12) considera que os currículos dos cursos de formação de psicólogos estão, fundamentalmente, voltados para a área clínica, o que contribui para reforçar um modelo de atuação individualista e despreocupado com as instituições sociais e baseado no modelo tradicional de atuação (novamente o

modelo médico já estabelecido).. Para Zanelli (1995, p.100), a imagem socialmente difundida a respeito do psicólogo quase sempre coincide com a imagem do psicólogo clínico, no modelo tradicional de clínica individual, e muitos psicólogos que atuam no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho, incertos quanto à sua identidade profissional e despreparados para atuar nas organizações sociais com outras concepções ou modalidades de trabalho, transferem características clínicas para sua atuação e acabam por prejudicar a sua integração em qualquer contexto organizacional.

As indicações 13 a 16 apresentam a “ajuda a alunos como motivo para conceder estágio a estudantes. Esse tipo de motivo é apresentado por quatro dos cinco sujeitos. O assistencialismo presente nas verbalizações dessa categoria revelam uma percepção insuficiente e inadequada sobre a natureza e os objetivos da interação da universidade com as empresas, no caso dos estágios de alunos de Psicologia. Isso pode dificultar aos alunos uma aproximação com o campo de trabalho de natureza profissional, como uma espécie de “estágio caritativo e sem exigências de natureza profissional” (Botomé, 2000, p. 48). Uma das decorrências da adoção desse tipo de motivo para a concessão de estágio pode ser, nas organizações, uma tendência diferente daquela que a universidade deve garantir para uma efetiva formação do psicólogo: papéis e exigências profissionais bem definidas para serem aperfeiçoadas e testadas nos estágios. O risco dos estagiários fazerem “qualquer serviço” nas organizações em que estagiam aumenta com a preocupação em “ajudar os alunos” (como acontece com “dar esmolas”). Um exemplo é o estagiário ficar encarregado de tarefas de *office-boy* ou assistente burocrático (tirar xerox, cuidar de correspondência, fazer pequenas tarefas), até auxiliando a empresa, mas não naquilo que seria próprio de um psicólogo como profissional em uma organização.

A manutenção desses tipos de motivos e de expectativas não contribui para a execução de atividades próprias da Psicologia. Isso dificulta e até impossibilita aos alunos a utilização do conhecimento psicológico, o desenvolvimento profissional e o aperfeiçoamento de aptidões importantes para o exercício de seu trabalho como psicólogo em uma organização. O estágio pode ficar apenas sendo útil para fins didáticos e de exigência burocrática da universidade e não servir para uma efetiva

contribuição na formação para a realização do papel específico do psicólogo em uma organização. Esse tipo de objetivo dos estágios é identificado também na verbalização 20 “conhecemos muitas pessoas e, às vezes, é necessário fazer algum favor para um amigo”, e na verbalização 21 “contribuir com a universidade, pois temos muitos professores que são nossos clientes”. Essas verbalizações dão indícios de que os estágios são tratados mais como uma exigência burocrática da universidade, sem qualquer outra definição, sendo importante atender como contribuição ou retribuição. As atividades relativas aos estágios, nos cursos universitários, podem consistir em realização de práticas fragmentárias e realizadas “pró-forma”, apenas para cumprir exigências curriculares, sem qualquer compromisso com algum grau de transformação em relação aquilo a que se refere a “prática” profissional (Botomé, Nale e Pedrazzani, 1982; Nale, Botomé e Pedrazzani, 1983, citados por Rodrigues, 1984, p. 142). A manutenção dessa imagem em relação aos estágios pode descaracterizar a natureza profissional deles, o que compromete a formação do psicólogo e prejudica a contribuição da Psicologia às organizações e aos processos de trabalho.

Botomé (1988, 1999) destaca alguns problemas relacionados à formação dos psicólogos que podem comprometer o desenvolvimento de comportamentos nos alunos para atuar no contexto das organizações: a) a existência de uma concepção incorreta ou pelo menos incompleta sobre o objeto de trabalho em Psicologia; b) ênfase ou focalização exclusivamente em comportamentos considerados inadequados ou mal-adaptados e, conseqüentemente, um trabalho de cunho quase que exclusivamente remediativo ou de reabilitação; c) adesão a áreas tradicionais da Psicologia (clínica, escolar e organizacional), sem considerar as múltiplas atividades humanas (conjuntos de comportamentos) com as quais o psicólogo deveria estar apto a lidar ou a ensinar outros a lidar; d) desempenho muito mais sob controle de situações acadêmicas (o que está nos livros, o que o professor diz), do que sob controle de condições reais que envolvam o comportamento humano e as variáveis das quais ele é função; e) desempenho muito mais voltado para aplicar “soluções” prontas (técnicas, procedimentos) do que para identificar problemas e buscar soluções para eles; f) uma atuação profissional dirigida, de maneira concentrada, a apenas uma pequena parcela da população. E, não parece ser essa a melhor forma de conceber o trabalho de um Psicólogo em uma organização, pelo menos do ponto

de vista do conhecimento e da tecnologia disponíveis em Psicologia nos primeiros anos do século XXI.

Esses aspectos parecem decorrer, em parte, das condições de ensino existentes nos cursos de formação de psicólogos, o que torna importante que a universidade realize sua responsabilidade de capacitar pessoas para utilizar o conhecimento de diferentes áreas nos campos de atuação profissional e a de produzir o conhecimento necessário para essa capacitação (Rebelatto e Botomé, 1999, p. 252), também em relação ao conhecimento sobre o que cabe ao campo de atuação profissional dos psicólogos que ela capacita para a sociedade. A formação profissional de nível superior é responsável por desenvolver o repertório comportamental dos alunos para que possam intervir, com um grau superior de qualidade, em relação às condições da realidade social e profissional com as quais irão se defrontar.

A verbalização “aplicar a teoria”, expressa na indicação 19, denota uma dissociação entre “teoria e prática”. Para Duram (1994, p. 359) a “teoria” (o conhecimento) e a “prática” (os procedimentos de trabalho) são dimensões indissociáveis no processo de formação, e a imagem dos estudos universitários como “teóricos” é uma concepção que as próprias instituições de ensino superior têm e mantêm na sociedade, por meio da organização das grades curriculares e dos procedimentos de ensino. Essa dicotomia entre formação “teórica” e “prática” reflete, de alguma maneira, as próprias características dos cursos de graduação, seu caráter fragmentado, desvinculação da realidade social e sua estrutura curricular (Mancebo, 1997, p. 23). Segundo Botomé (2002, p. 87), a organização do que precisa ser ensinado, em geral, é feita em duas dimensões: assuntos (conhecimentos, “conteúdos”, ou informações) e tempo. Comumente, os cursos de graduação são organizados de maneira que as disciplinas (unidades ou categorias que reúnem as informações ou o conhecimento que o professor vai “apresentar” ou “transmitir” aos alunos) são distribuídas ao longo do tempo definido para o conjunto do curso. Esse conjunto de disciplinas (categorias de assuntos ou de atividades) distribuídas no tempo, é o que vai ser considerado como “currículo” do curso. Essa maneira de organizar o que precisa ser ensinado aos alunos (“grade curricular”) restringe o que precisa ser aprendido. Há assuntos ou “conteúdos” sem conexão

entre si e com a realidade social que devem ser aprendidos pelo aluno e ensinados pelo professor, levando, com facilidade, à compartimentalização de aprendizagens e à ausência de inter ou de multidisciplinariedade do conhecimento.

A superação das concepções de ensino por meio de “conteúdos” por outra de ensino por objetivos possibilita vislumbrar a necessidade de transformar o conhecimento (os “conteúdos”) em capacidade de atuar. Ensino por objetivos parte da delimitação do que constitui a “realidade” com a qual o profissional vai se defrontar para posterior identificação dos comportamentos significativos à sociedade e que irão constituir as aprendizagens que o sujeito precisa ser capaz de apresentar, a fim de estar apto a realizar cada comportamento que os objetivos de ensino descrevem. Essa maneira de conceber o ensino supera a dicotomia entre “teoria” e “prática” que deixaram a herança de jargões correntes no senso comum no interior das universidades. Jargões que foram difundidos à sociedade, como são perceptíveis nas verbalizações dos sujeitos.

Em síntese, os tipos de motivos que compõem a Tabela 3.1 apresentam uma visão parcial e até mesmo equivocada do que seja o trabalho do psicólogo nas organizações e são baseados em imagens inadequadas ou restritas a respeito dos psicólogos na sociedade, como a atuação clínica e o desenvolvimento de atividades tradicionais no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. Os motivos apresentados na Tabela 3.1 também possibilitam revelar um desconhecimento da comunidade empresarial sobre o papel do psicólogo do trabalho e uma percepção insuficiente e inadequada sobre a natureza e os objetivos da interação da universidade com a organização. A adoção desses tipos de motivos para a concessão de estágios pelas empresas pode restringir as possibilidades de atuação àquilo que o mercado oferece ou solicita (submissão ao mercado de trabalho), e a formação profissional corre o risco de formar psicólogos cuja atuação ficará mais restrita ao que o mercado oferece ou solicita e ele menos capacitado a empreender sua vida profissional, o que o levará a buscar novas possibilidades de atuação (Kubo e Botomé, 2001, p. 97).

Os sujeitos, pelas verbalizações apresentadas, não concedem estágio em suas organizações para solucionar os problemas ou para suprir as necessidades da organização e tampouco “estão preocupados em proporcionar oportunidades ou

condições para a preparação de alunos de Psicologia para o exercício profissional. Mas, cabe às organizações a preocupação com o preparo do futuro profissional? Ou, isso é mais próprio da universidade em seus cursos de graduação? O que, então, compete à organização e à universidade em relação a isso?

Para superar essas dificuldades, é importante que a universidade administre as relações com as organizações de uma maneira institucional e profissional, de modo a garantir que, nos estágios, sejam consideradas as necessidades da população e as possibilidades de atuação do campo profissional, cabendo aos professores do curso e à coordenação garantir o controle da qualidade e de boas condições de estágio, em conjunto com a organização que oferece as oportunidades de estágio. É responsabilidade própria dos cursos de graduação preparar pessoas com capacidade para transformar o conhecimento científico em condutas profissionais e pessoais na sociedade, relativas aos problemas e necessidades dessa sociedade (Botomé e Kubo, 2002, p. 93). Dessa maneira, é responsabilidade dos cursos o estabelecimento de convênios com organizações, a fim de fornecer oportunidades de estágio que possibilitem o aperfeiçoamento do aluno em troca de serviços.

O exame de Bastos (1990, p. 38) sobre a natureza dos serviços prestados pelos psicólogos revela que as instituições formadoras atuam como reprodutoras de um modelo básico de atuação, que consiste no desempenho de tarefas tradicionalmente confiadas aos psicólogos. E, com isso, deixam de explorar todo o potencial de crescimento e ampliação dos serviços que o psicólogo pode prestar. O autor considera que as mudanças implementadas em instituições de ensino ainda não produziram mudanças significativas no padrão de serviços prestados pelos psicólogos em organizações. O problema está na manutenção de um único modelo de atuação e, conseqüentemente, uma limitação das funções sociais da profissão. Isso ainda parece faltar no ensino superior para uma adequação da formação dos psicólogos às necessidades da população, no caso, dos que trabalham em empresas.

Em resumo, o que pode significar esse conjunto de considerações? Dos motivos adotados pelas organizações para conceder estágio, podem decorrer problemas para a prática profissional do psicólogo. Essas informações possibilitam

articular o ensino com as aprendizagens necessárias para planejar uma formação em que o aluno seja capaz de lidar com as expectativas que surgem a partir dos motivos apresentados e reforçam quanto é importante preparar o profissional para ser capaz de utilizar os conhecimentos existentes, convertendo em comportamentos que transformem a realidade social. E, indo mais longe, quando necessário, ser capaz de produzir novas ou melhores soluções para as situações-problema, pois compete à formação, por meio do ensino, preparar o profissional para atuações cientificamente fundamentadas, tecnicamente adequadas e socialmente significativas que, quando inovadoras e cientificamente atualizadas, tendem a contrariar expectativas, imagens existentes e hábitos arraigados. As reações das pessoas, diante da inovação nos trabalhos dos psicólogos, precisam ser consideradas como parte dos problemas com os quais ele precisa estar capacitado a lidar.

3. Critérios das organizações de trabalho para escolher estudantes estagiários e psicólogos

Na Tabela 3.2, podem ser vistos os tipos de critérios adotados pelas organizações para escolher um estudante de Psicologia para a realização de estágio de Psicologia do Trabalho. As respostas dos sujeitos totalizam dezenove indicações, sendo mencionadas uma única vez pelos sujeitos e estão organizadas em nove categorias. Esses dados permitem revelar dispersão nos critérios indicados pelos sujeitos, ao escolher um estudante de Psicologia para realizar estágio na organização.

A categoria “Características pessoais” adotada como critério pela organização, apresenta a ocorrência de quatro indicações (21,06%) feitas por dois sujeitos. As verbalizações 1 e 2 que aparecem nessa categoria fazem referência a uma condição para atuar: aptidão para liderar. Os sujeitos, nas indicações 3 e 4, utilizam expressões genéricas ou vagas como “pessoas precisam se sentir bem com ele” e “precisa demonstrar interesse”. As expressões constituem uma ausência de critérios claros e precisos para selecionar um estagiário.

Tabela 3.2

Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de critérios indicados pela organização para escolher um estudante de Psicologia para realizar estágio na organização

Categoria tipos de critérios de escolha	Qtde ind.	Tipos de critérios indicados	Sujeitos				
			1	2	3	4	5
Características pessoais	4 (21,06%)	1. Precisa transmitir segurança.	*				
		2. Ter poder de convencimento.	*				
		3. Pessoas precisam se sentir bem com ele.	*				
		4. Precisa demonstrar interesse.				*	
Subordinação ao supervisor local	2 (10,52%)	5. Quem estiver disposto a fazer certo trabalho.		*			
		6. Escolheria pessoas que fizessem aquilo que eu estava pensando.		*			
Disponibilidade	2 (10,52%)	7. Disponibilidade de tempo.				*	
		8. Disponibilidade de horário.				*	
Efeito do trabalho sobre a organização	2 (10,52%)	9. Ter alguém de fora parece que tem maior efeito.	*				
		10. Trabalho dos estagiários passa a ser uma novidade e acaba levando a sair da rotina.	*				
Quantidade de pessoas interessadas	2 (10,52%)	11. Quantidade de pessoas que procuram estágios é pouca.		*			
		12. Quantidade de pessoas que procuram não dá para selecionar.		*			
Ordem de chegada	2 (10,52%)	13. Atendemos quem chegar primeiro.			*		
		14. Todas solicitações de estágio foram aceitas.				*	
Ausência de processo seletivo	2 (10,52%)	15. Não existe um processo de seleção.			*		
		16. Até hoje não foi feito processo de seleção.				*	
Isenção de reclamatória trabalhista	2 (10,52%)	17. É garantia de não correr risco de ter uma reclamatória trabalhista.					*
		18. O estágio é legal.					*
Baixo custo	1 (5,3)	19. Estagiários não oferecem custos para a empresa.	*				
Total	19 (100%)	19	6	4	2	5	2

A categoria “Subordinação ao supervisor local” recebe duas indicações (10,52%) feitas por um dos sujeitos. Fica explícito nas frases 5 e 6 um interesse por

alguém que se submeta às determinações da empresa, sem a indicação de quais tipos de determinações seriam essas.

Na categoria “Disponibilidade”, adotada como critério por um sujeito, podem ser vistas duas indicações (10,52%). É possível perceber nas características das verbalizações que compõem as indicações 7 e 8 uma condição que é básica para a realização de qualquer trabalho a “disponibilidade de tempo e de horário”.

A categoria “Efeito do trabalho sobre a organização”, adotada como critério por um sujeito, mostra duas indicações (10,52%). A indicação 9 atribui o alcance de resultados desejados, pela presença de alguém que não faz parte da organização. A verbalização 10 expressa que há mais preocupação em mudar a rotina de trabalho do que propor uma condição de ensino (estágio) para a realização de uma atividade profissional ou, até mesmo, de busca de soluções para os problemas existentes na organização.

Pode ser visto na categoria “Quantidade de pessoas interessadas” que um mesmo sujeito apresenta duas indicações (11 e 12 com 10,52% das indicações), as quais expressam justificativa pela ausência de um critério para escolher um estudante para realizar estágio: a pequena quantidade de estudantes que procuram a organização para solicitar oportunidade de fazer estágio.

As categorias “Ordem de chegada” e “Ausência de processo seletivo” apresentam duas indicações (10,52%) feitas por dois sujeitos. Elas expressam, nas verbalizações 13 a 16, condições que dispensam a exigência de critérios para escolher um estudante para realizar estágio na organização. O critério parece ser simplesmente “ter solicitado” a oportunidade de estágio.

A categoria “Isenção de reclamatória trabalhista” e “Baixo custo”, verbalizadas como critérios, apresentam, respectivamente, duas indicações (10,52%), e uma indicação (5,3%) feita por um mesmo sujeito. Nas verbalizações que fazem parte dessas categorias 17 a 19, a organização é apresentada como beneficiada com o estágio, pela legalidade e baixo custo que o estágio oferece a organização.

Ao considerar os dados apresentados sobre os critérios adotados pelas organizações para selecionar um estudante para realizar estágio, evidencia-se uma

pergunta: quais seriam os motivos e requisitos declarados para efetuar a contratação do psicólogo? A Tabela 3.3 apresenta a distribuição de psicólogos contratados em relação às características da empresa que tem um psicólogo contratado sobre os critérios de escolha de contratação desse tipo de profissional. As respostas do sujeito que forneceu esse tipo de informação totalizam cinco indicações e estão distribuídas em motivos e requisitos adotados para efetuar a contratação do psicólogo.

Das cinco empresas pesquisadas, uma empresa do setor do comércio e de médio porte possui em seu quadro de funcionários um psicólogo prestando serviço. Foi o sujeito que apresentou motivos e requisitos para contratar o psicólogo. Os motivos citados pelo sujeito aparecem em duas indicações (40% do total de indicações).

A primeira verbalização indica como motivo para contratar o psicólogo o resultado que esse profissional produziu para a organização, resolvendo problemas presentes nela. A indicação 2 faz referência a motivo relacionado a uma característica pessoal do psicólogo: ser capaz de realizar algo novo na organização, “característica inovadora”.

Os requisitos citados pelo sujeito para a organização contratar um psicólogo apresentam três indicações (60%). A verbalização 3 indica como requisito uma característica pessoal do psicólogo, apresentar “capacidade criativa”. A indicação 4 expressa o requisito “ética” como condição necessária para efetuar a contratação do profissional e a verbalização 5 faz referência à realização de estágio pelo psicólogo durante a graduação.

A Tabela 3.4 apresenta os tipos de motivos que levam os sujeitos a não contratar o serviço do psicólogo. Dos cinco sujeitos que participaram da pesquisa, dois apresentaram motivos para não contratar o serviço do psicólogo. As respostas dos sujeitos totalizam quatro indicações e estão organizadas em três categorias.

Tabela 3.3

Distribuição de ocorrências e percentagem de psicólogos contratados em relação às características da empresa e aos tipos de critérios de escolha de contratação desse profissional

Característica da empresa		Qtde psicólogo contratado	Tipos critérios de escolha	Tipos de indicações	Sujeito					Qtde ind.
Setor	Porte				1	2	3	4	5	
Comércio	Médio	1	Motivos	1. Resultado da intervenção. 2. Característica inovadora.				*		2 (40%)
			Requisitos	3. Capacidade criativa. 4. Ética. 5. Desenvolvimento de atividades em estágio.				*	*	*
Total de empresas pesquisadas.....05										
Total de empresas que tem psicólogo.....01										
Total de indicações.....05										

Na primeira categoria, “Custos do serviço”, são apresentadas duas indicações (50%) feitas por dois sujeitos. Essas indicações, 1 e 2, apresentam motivos relacionados aos custos do serviço do psicólogo. A primeira afirmação expressa um investimento barato para a organização quando ela tem um estagiário de Psicologia, pois esse serviço é constituído pelo uso de uma mão-de-obra barata. A segunda afirmação dá ênfase à despesa que representa a contratação do psicólogo para a organização.

Tabela 3.4

**Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de motivos indicados
pelos sujeitos para não contratar o serviço do psicólogo**

Categoria tipos de motivos	Qtde ind.	Tipos de motivos indicados	Sujeitos				
			1	2	3	4	5
Custos do serviço	2 (50%)	1. Trabalho dos estagiários sai mais barato 2. A contratação de um psicólogo acaba sendo uma despesa		*	*		
Tamanho da organização	1 (25%)	3. Empresa é pequena		*			
Oferta de estágio	1 (25%)	4. Se não tivessem estagiários, talvez tivesse contratado psicólogo.			*		
Total	4 (100%)	4	-	2	2	-	-

A segunda categoria “Tamanho da organização” da Tabela 3.4 apresenta uma indicação (25%) feita por um dos sujeitos. A indicação 3 expressa o motivo relacionado ao porte da empresa, em que o sujeito justifica a não contratação do psicólogo pelo fato da empresa ser pequena.

Na categoria “Oferta de estágio”, é feita uma indicação (25%) por um sujeito. A indicação 4 faz referência a um interesse do sujeito em ter um profissional de Psicologia na organização e, como existe o serviço oferecido pelos estágios supervisionados, não é contratado um psicólogo para a Empresa.

4. Significados, características e decorrências dos motivos e critérios adotados pelas organizações para a contratação de estudantes estagiários e psicólogos e para a não contratação de psicólogos

No conjunto, as afirmações das tabelas 3.2, 3.3 e 3.4, apresentam concepções dos sujeitos sobre a natureza dos estágios, concepções essas, confusas e longe de possibilitarem aos estudantes a aplicação de conhecimento e aperfeiçoamento de aptidões em situações de exigência real (por exemplo: colaborar na resolução de problemas existentes nas organizações). As afirmações também dão indícios de comportamentos que precisam ser desenvolvidos nos alunos durante a graduação, para que esses, como alunos estagiários ou profissionais, sejam capazes de lidar com a realidade com que se defrontarão, coerentemente com o conhecimento existente.

As duas primeiras indicações da categoria “Características pessoais”, apresentadas na Tabela 3.2, fazem referência a “transmitir segurança” e a “convencer”. Essas verbalizações permitem considerar que o profissional de nível superior precisa ser capaz de liderar. De acordo com Botomé e Kubo (2001), a formação no ensino de graduação, pela própria natureza desse tipo de curso, precisa capacitar o aluno para a atuação em um campo profissional. Diante disso, propuseram, em uma atividade promovida pelo Conselho Regional de Psicologia de Santa Catarina, uma possibilidade de currículo baseado nos comportamentos profissionais necessários para a atuação, em que são propostos doze categorias organizativas da formação nos cursos de graduação, explicitando exemplos dos diferentes tipos de comportamentos que precisam ser aprendidos em um curso de graduação, em cada uma dessas categorias. Para os autores, essa explicitação teve o objetivo de indicar exemplos de competências ou objetivos, em cada categoria, de forma a capacitar os alunos a desenvolver aptidões, na maior variedade possível de aspectos, para atuar de acordo com as necessidades do campo profissional. Essas categorias tratam da formação: 1) Técnica; 2) Histórica; 3) Antropológica; 4) Filosófica; 5) Científica; 6) Pedagógica e de liderança; 7) Social; 8) Política; 9) Empreendedora; 10) Ética; 11) Religiosa e 12) Estética.

A sexta categoria proposta por Botomé e Kubo (2001) está relacionada ao que os sujeitos expressam como um dos critérios para escolher um estudante de Psicologia para realizar estágio na organização: capacidade de liderar. A formação pedagógica e de liderança explicita a importância dos profissionais de Psicologia serem capazes de lidar com fenômenos e processos psicológicos como capacitar e

mobilizar pessoas a contribuir para o trabalho com tais processos e fenômenos (iniciação pedagógica, programas de monitoria). No contexto das organizações, as situações de intervenção do psicólogo são diversas e necessitam de profissionais que saibam orientar outras pessoas, que saibam avaliar necessidades de aprendizagem, programar condições de ensino, desenvolver programas de ensino planejados com diferentes tipos de pessoas, avaliar programas de ensino, comunicar informações com clareza, precisão e fidedignidade, coordenar reuniões, seminários. O psicólogo, ao atuar nas organizações, precisará ser capaz de lidar com as mais variadas situações presentes nesse meio. Por isso, cabe aos cursos de graduação contemplar, por meio de seus programas de ensino, o desenvolvimento de aptidões dos mais diversos tipos, conforme, por exemplo, Botomé e Kubo (2001) examinaram. Essa variedade de aptidões é o que possibilitará ao psicólogo, em uma empresa, apresentar um repertório de atuação qualificado e pertinente às necessidades dessa organização.

As indicações 5 e 6 da categoria “Subordinação ao supervisor local”, apresentadas na Tabela 3.2, demonstram um interesse da empresa por alguém que se submeta às determinações da empresa, indicando a expectativa (e a probabilidade) de que o profissional restrinja sua atuação às rotinas da organização. Isso pode ocorrer em função de que o poder exercido na sociedade ocorre nas interações sociais, nos valores, nas propagandas, nas idéias, nas decisões e medidas governamentais, à medida que o ser humano age sob controle das condições ou características do ambiente (contingências) em que vive (Botomé, 1996b). No ambiente organizacional, as manifestações de controles exercidos sobre as pessoas são expressas, por exemplo, nas normas, no regime de horários, nas metas, nas relações de dominação e submissão (relações entre os dirigentes e subordinados) e também nas expectativas, mesmo que aconteçam em graus variados de explicitação. No caso das verbalizações 5 e 6, a relação de poder está expressa no desejo por parte do sujeito (dirigente) de controlar as atividades desenvolvidas pelo psicólogo (subordinado) no ambiente organizacional, colocando em risco o necessário preparo do estagiário, uma vez que pode ser atribuído aos estagiários e psicólogos o desenvolvimento de rotinas e até mesmo de atividades que coloquem em risco a ética profissional e sejam atividades muito diversas daquelas que seriam próprias de um psicólogo em uma organização. Os prejuízos à

profissão, à universidade, à sociedade e às próprias empresas parecem evidentes com essa orientação para a definição de estagiários de Psicologia Organizacional em empresas da comunidade.

É difícil conceber um profissional com formação superior que atue apenas sob as ordens de alguém e se submeta ao que profissionais de outros campos de atuação atribuem como função do psicólogo, pois existe o risco dessas atribuições serem feitas sem critérios ou com critérios inadequados. A adoção do critério “Subordinação ao supervisor local”, como uma condição apresentada pela organização para escolher um estudante de Psicologia para realizar estágio na organização, pode impossibilitar o estágio a capacitar o aluno para o exercício profissional, já que pode ser atribuída aos estudantes a realização de atividades de rotinas da organização, como também pode levar o aluno a submeter-se a práticas existentes, o que restringe a atuação, ficando no nível daquilo que é conhecido como atividade do psicólogo, ou, ainda, a realizar práticas inadequadas sob o ponto de visto ético. Por isso, é importante que o ensino na universidade prepare o aluno para ser capaz de lidar com essas relações de poder que estão presentes na sociedade e no exercício profissional. Para tanto, que habilite os alunos a comportar-se de maneira autônoma, consciente e responsável e que desenvolva uma qualificação política, em que o aluno possa ser capaz de equilibrar as relações de poder nas várias formas de intervenção ou de atuação do psicólogo (Botomé e Kubo, 2001). A submissão aos funcionários de empresas da comunidade deveria ser substituída pela comunicação e articulação com esses funcionários. As exigências de atuação profissional exigem articulação, diálogo, proposições de novas formas de trabalho com demonstração e avaliação cuidadosa. Não se trata também de considerar que as “novidades” da academia ou dos professores sejam “impostas” à empresa, principalmente na situação de estágio ou por meio das atividades (sempre inseguras e amadoras) de estagiários de Psicologia. Os conflitos entre todos esses aspectos constituem matéria-prima para conceber objetivos de ensino e para planejar procedimentos apropriados à formação dos alunos, como uma exigência ao desenvolvimento da formação dos alunos estagiários. Assim, dialogar, convencer, demonstrar são classes de comportamentos profissionais importantes que fariam parte dos objetivos de aprendizagem dos alunos nessas condições.

O que significa disponibilidade de tempo e horário em termos de comportamento humano? Na Tabela 3.2, as verbalizações 7 e 8 da categoria “Disponibilidade” revelam comportamentos que vão além do comportamento de estar disponível, elas indicam a exigência de aprendizagens relacionadas à capacidade do aluno de decidir, avaliar e projetar prioridades de atuação como parte dos objetivos de ensino do curso de Psicologia. A adoção desse tipo de critério (disponibilidade de tempo e de horários) para selecionar estudantes de Psicologia requer alunos capazes de administrar suas atividades dentro do tempo disponível, avaliando, decidindo e priorizando seu tempo, a partir da urgência e importância atribuída pelos próprios alunos. Mas, como chegar às aprendizagens que tornam o aluno capaz de apresentar determinados comportamentos? Para Botomé (1996b), os comportamentos profissionais a serem ensinados pelos professores como objetivos de aprendizagem dos alunos em um processo de ensino-aprendizagem devem ser definidos em relação ao que o aprendiz precisa estar apto a fazer, a situação diante da qual o aprendiz precisará apresentar essas ações e os resultados que ele deveria obter por meio delas. Portanto, para tornar o aluno capaz de avaliar, decidir e administrar o tempo, é importante que o professor formule seus objetivos de ensino em relação a uma situação diante da qual a ação deve ocorrer, o produto que deve resultar dessa ação e as características da própria ação que constituirá a interação do profissional psicólogo com esses aspectos de seu meio.

Na categoria “Efeito do trabalho sobre a organização” da Tabela 3.2, pode ser visto que a verbalização 10 expressa uma “expectativa” (talvez uma confusa percepção), em que, ter estagiário de Psicologia na organização, significaria a possibilidade de mudar a rotina de trabalho. É algo contrário ao de submeter-se a rotinas da empresa e constitui um tipo de expectativa que pode ser considerado um “desejo” sobre um tipo de atuação do psicólogo. Uma atuação que contribua para que as pessoas na organização saiam da rotina, proporcionando novas possibilidades de trabalho e de interação. A existência desse tipo de expectativa pode ser reforçada ou enfraquecida pelos estudantes ou pelos profissionais à medida que realizam atividades com fins em si mesmas, em que há uma preocupação com as técnicas, ou que orientem a formação dos alunos para atuarem em função dos problemas, escolhendo ou criando técnicas ou procedimentos de trabalho apropriados para a solução desses problemas. Rebelatto e Botomé (1999),

ao examinar a formação de profissionais de fisioterapia, identificam o quanto o ensino superior enfatiza, durante a formação profissional, o ensino de técnicas de trabalho já conhecidas, dificultando a preocupação ou a orientação por resultados em relação aos problemas e seus determinantes no meio social. De maneira semelhante ao que ocorre na Fisioterapia, a formação dos psicólogos, segundo Botomé (1988), parece estar baseada em uma concepção de “modelo pronto de trabalho”, em que predomina uma formação técnica que retrata uma ausência de habilidades para estudar, analisar, elaborar, testar e desenvolver projetos de trabalho profissional a partir de problemas da população ou das necessidades nas quais o psicólogo está inserido. Diante de uma formação desse tipo, só resta ao aluno limitar a sua atuação a “modelos prontos de trabalho”, lidando apenas com algumas das características do que acontece. Nesses casos, a rotina e as “soluções” já existentes tomam conta da atenção e da percepção das pessoas envolvidas e, com isso, dificultam o trabalho de “criar novas possibilidades de atuação”. Novamente, são os comportamentos profissionais significativos diante de uma expectativa como essa de criar novas soluções ou mudanças na empresa que devem orientar a formação dos estagiários de Psicologia em organizações; nem ser uma espécie de “fonte de novidades” (modismos circunstanciais ou para consumo circunstancial), nem um impositor de novas formas de atuação. Os comportamentos a aprender para fazer isso exigem um trabalho de descoberta, formulação e delimitação muito cuidadoso para poder compor objetivos de ensino apropriados a um trabalho dessa natureza em uma organização como campo de atuação de psicólogos.

É possível acreditar que a expectativa presente nas verbalizações descritas na categoria “Efeito do trabalho sobre a organização” constitui uma manifestação daquilo que está sendo definido como atuação do psicólogo e que pode estar sendo garantida pelo processo formativo. O problema de corresponder a esse tipo de expectativa está no uso que o psicólogo faz das técnicas, sem uma devida reflexão sobre as suas finalidades e a percepção do que caracteriza o trabalho do psicólogo, no caso da expectativa apresentada, que é proporcionar alguns momentos de descontração às pessoas na organização. Apenas isso é considerar novamente o trabalho do psicólogo voltado a dimensões terapêuticas periféricas como atenuar *stress*, condições aversivas ou desagradáveis e não uma atuação voltada para as

condições e aos processos de trabalho, inclusive o de gestão, e de interação entre os que constituem a organização, ampliando para âmbitos mais significativos a atuação profissional nesse campo.

As indicações 11 e 12 da Tabela 3.2 explicitam que há um número insuficiente de alunos que procuram a organização para fazer estágio e, por essa razão, não é feita seleção de candidatos. Mas, se ao serem procurados pelos alunos, os empresários concedem estágio em suas empresas, porque não buscam na universidade, estagiários ou profissionais psicólogos para atuar em suas organizações? Não é papel da universidade estabelecer convênios com as organizações e informá-los sobre a função do psicólogo nas organizações? Com os dados apresentados, é possível concluir algumas possibilidades para responder a essas perguntas ou para encaminhar soluções aos problemas que elas indicam: faltam informações aos membros das organizações sobre o conhecimento específico do que o psicólogo pode fazer; é importante que haja divulgação por parte da universidade a respeito disso, a fim de despertar nos empresários o interesse pela contribuição que os conhecimentos da Psicologia podem proporcionar às empresas. Conseqüentemente, poderá surgir, a partir de uma atuação da universidade, o interesse dos representantes das organizações pelos serviços oferecidos pelos psicólogos nas organizações. Resta à universidade também aprender a fazer esses dois tipos de trabalho: o do psicólogo em uma organização e o de capacitar a comunidade a identificar as possibilidades de atuação do psicólogo em organizações em função de efetivas necessidades das empresas para lidar melhor com os fenômenos e os processos psicológicos que as constituem.

Fica evidente nas categorias “Baixo custo” e “Isenção de reclamatória trabalhista”, apresentadas na Tabela 3.2, uma imagem em relação aos estágios que está no conhecimento de senso-comum e que precisa ser melhor explicitada e avaliada pela universidade ou pelo curso de Psicologia, pois aumenta o risco dos estágios cumprirem uma função meramente burocrática e financeira, levando os alunos a desenvolverem quaisquer atividades que interessem à empresa a um custo menor do que contratar pessoas para fazê-lo fora do contexto de estágio. Parece que ter estagiário na empresa permite a realização de atividades que não necessariamente são aquelas que o profissional deverá lidar depois de formado,

desde que seu trabalho seja de menor custo do que contratar pessoal para fazer o trabalho que ele fará. Considerando que é papel da formação nos cursos de graduação transformar o conhecimento em comportamentos que constituam uma capacidade de atuar própria do psicólogo e que o estágio é uma condição de ensino para o aperfeiçoamento desses comportamentos, é possível concluir que a existência desse critério para selecionar estudantes de Psicologia para a realização de estágio na organização pode levar os estagiários a realizarem qualquer tipo de atividade, correndo um alto risco de fazer com que deixem de receber uma capacitação apropriada para o exercício profissional, passando a fazer, até ritualisticamente, vários tipos de atividades sem uma noção clara do que é próprio como contribuição da Psicologia às organizações.

As dezenove indicações de critérios citados na Tabela 3.2 foram feitas por diferentes sujeitos e revelam, no conjunto, dispersão de critérios adotados para selecionar estudantes de Psicologia para a realização de estágio na organização, retratando uma heterogeneidade de respostas das organizações em relação ao possível trabalho de psicólogos. Parece que o que as organizações garantem aos estudantes é muito mais o contato com rotinas e procedimentos da organização do que aprendizagens de trabalhos específicos de psicólogo. Isso parece exigir uma outra concepção de estágio e de orientação deles também por parte da universidade, de forma a desenvolver projetos que sejam, ao mesmo tempo, interessantes e necessários para a empresa e capazes de desenvolver, nos estagiários que os realizariam, os comportamentos profissionais próprios da atuação de psicólogos em organizações. Sem isso, o estágio é constituído ou, pelo menos, associado a aspectos que não favorecem o preparo do aluno para o exercício profissional. Pelos critérios indicados pelas empresas, dificilmente os locais de estágio possibilitarão aos estudantes realizarem trabalhos consistentes com o conhecimento já existente e com o novo em Psicologia e aperfeiçoarem seus comportamentos em situações de exigência real, como colaborar na resolução de problemas que ocorrem nas organizações. Os convênios feitos pela universidade com as empresas podem apenas priorizar a mão-de-obra barata estudantil em detrimento do aprendizado importante que eles deveriam desenvolver no trabalho de aprendizes nessas empresas. Os dados têm implicações à administração ou ao estabelecimento de uma política de convênios de estágio oferecidos nas

organizações, tendo em vista uma melhor formação profissional. Cabe à universidade elaborar essa política com as exigências operacionais, administrativas e de capacitação de professores e alunos adequadas a essa política.

Na Tabela 3.3, as indicações concentram-se em torno dos critérios para contratar um psicólogo. As indicações desses critérios possibilitam algumas considerações a respeito do desenvolvimento de aptidões necessárias para a capacitação do psicólogo no campo de atuação do trabalho. As duas primeiras indicações da Tabela 3.3 fazem referência a motivos relacionados à capacidade do psicólogo para resolver problemas presentes na organização e manifestar idéias novas (“o psicólogo conseguiu diminuir a rotatividade e tem muitas idéias novas”). Parece que propor soluções com resultados e apresentar contribuições inovadoras são classes ou tipos de comportamentos valorizados pela organização e revelam a importância da aprendizagem de certos comportamentos como parte da formação do psicólogo para lidar com situações que ocorrem nas organizações. Na indicação 4, ainda da Tabela 3.3, aparece o requisito ética como uma exigência para o trabalho do psicólogo e um tipo de aptidão muito importante a ser desenvolvida nos cursos de graduação. Uma aptidão ou uma classe de comportamentos que se define por ser capaz de lidar com as conseqüências sociais da própria atuação e com o que acontece com outras pessoas em decorrência dessa atuação (Botomé e Kubo, 2001). Mais do que ensinar um discurso ou informações sobre ética é importante capacitar o psicólogo a lidar apropriadamente com a percepção das conseqüências de seus comportamentos em diferentes abrangências no tempo e no espaço. Tais tipos de comportamentos, nesse sentido, também precisam passar a fazer parte dos objetivos do curso de Psicologia e dos estágios dos estudantes.

As aptidões que vão constituir a capacidade de atuar do psicólogo podem ser derivadas a partir das situações e dos resultados que delimitam a realidade de atuação e os benefícios próprios da contribuição desse profissional e explicitam os comportamentos do psicólogo em uma determinada circunstância que faz parte do campo de atuação profissional. É possível observar que existe uma expectativa em relação às ações do psicólogo em produzir resultado para a organização, no caso específico da verbalização “diminuir a rotatividade”. Propor soluções, criar contribuições novas e agir eticamente (“ser ético”) são classes de comportamentos

que exemplificam tipos de aptidões a serem desenvolvidas durante a graduação. Tais comportamentos ou aptidões dizem respeito diretamente a uma das funções do ensino: desenvolver aptidões no aluno, que o tornem capaz de lidar com situações diversas na sociedade (Botomé, 2000).

O requisito 5 apresentado na Tabela 3.3 evidencia que, por meio do estágio curricular, é possível conhecer o profissional e tomar a decisão de contratação. Assim, o estágio passa a auxiliar os agentes das empresas a conhecer a contribuição que a Psicologia pode oferecer-lhes e conhecer melhor o profissional para, eventualmente, contratá-lo. A organização, no caso do sujeito 4 (Tabela 3.3), utiliza as experiências de estágio para decidir pela contratação ou não do profissional. Parece necessário examinar os riscos que esse tipo de motivo apresenta para a profissão, no sentido de ser estabelecido uma relação de troca, positiva ou negativa, entre a organização e o estagiário, à medida que são realizados, ou não determinados tipos de atividades (específicas do psicólogo ou administrativas) e que podem ter influência importante para uma futura contratação por razões significativas, ou por razões supérfluas e inadequadas. O conhecimento do trabalho do psicólogo organizacional por parte da organização e da universidade serão importantes para definir objetivos de ensino, no Curso de Psicologia, e critérios de seleção e avaliação na empresa.

Na Tabela 3.4, as indicações dos sujeitos estão relacionadas aos motivos para não contratar o serviço do psicólogo. Nas indicações feitas (1, 2 e 4), fica evidenciado um problema: o uso do serviço do estagiário como mão-de-obra barata em substituição ao serviço de um profissional. A adoção desse tipo de motivo para não contratar o serviço de um psicólogo exige que a universidade e o curso de Psicologia avaliem critérios adotados para considerar uma empresa como uma possível condição de estágio para alunos e como direção da formação e da atuação profissional que o curso quer oferecer aos alunos. É importante também que a universidade e o curso de Psicologia avaliem melhor como as informações sobre o trabalho do psicólogo e sobre estágio para formação profissional estão sendo recebidas e entendidas pelas organizações. Ainda vale a pena a universidade examinar com cuidado se os objetivos específicos dos estágios curriculares estão

claros para professores, orientadores, alunos e pessoas das organizações envolvidas.

No meio acadêmico, os estágios são, usualmente, entendidos como uma oportunidade para a “prática” profissional. Essa “prática” é entendida por Duran (1994, p. 358) como uma dimensão do processo de ensino-aprendizagem que se constitui em estratégias de ensino da “teoria e da própria prática”. Essa dicotomia, ainda mantida por Duran, embora ele seja contrário à existência dela (“o curso ensina a teoria e o estágio dá oportunidade de prática ou aplicação da teoria”), precisa ser superada. Tal superação parece já se evidenciar com o ensino por objetivos ou por competências, em que não existe mais aprendizagem de “teoria”, sendo o conhecimento uma condição para explicitar comportamentos a ensinar ou situações a considerar para isso. O estágio, em tais modalidades de ensino, é muito mais algo integrador de comportamentos já aprendidos e em situações de exigência real. Com tais exigências e concepções fica ainda mais importante o envolvimento daqueles que são responsáveis pelos cursos de graduação no que se refere aos estágios desses cursos para ser uma iniciação ao trabalho profissional no campo de atuação. Os estágios, caso sejam usados pelas organizações como fonte de mão-de-obra barata, refletem problemas de ordem administrativa e necessitam ser revistos. Também precisam ser revistos quanto ao estabelecimento de convênios, de normas e regimentos que definam o papel dos estágios, contratos de trabalho para garantir um controle e qualidade dos estágios. E, sem esquecer que o curso e os estágios precisam garantir um aprendizado para uma atuação profissional efetiva, desde a iniciação, ou as condições de iniciação podem fazer com que muito do que é considerado “teoria” seja reduzido a um enfeite retórico a ser ostentado verbalmente, sem se transformar em comportamentos profissionais efetivos.

Os dados apresentados nas Tabelas 3.2, 3.3 e 3.4 revelam problemas variados, principalmente à estruturação, qualidade e responsabilidade dos estágios, indicando a necessidade de um maior envolvimento da universidade na concepção, no planejamento, na coordenação, execução e avaliação dos estágios nas empresas. Sem esse envolvimento feito de uma forma cuidadosa e competente, a universidade pode não estar garantindo uma formação efetiva capaz de proporcionar

preparação dos estudantes de Psicologia para um exercício profissional que seja socialmente relevante e cientificamente coerente.

5. Identificação de comportamentos importantes para constituir a formação do psicólogo

A partir dos dados obtidos, é possível derivar comportamentos que podem ser úteis ou importantes ao psicólogo para aprender a (ou ser capaz de) lidar com as situações que os dados revelam. Situações que, provavelmente, serão encontradas por psicólogos ao atuarem em empresas, mesmo que em condições diversas das que foram examinadas. Essa derivação, porém, exige procedimentos apropriados para ser feita de maneira a explicitar os comportamentos que interessam como objetivos de ensino para os cursos de graduação em Psicologia. Botomé (1996b) explicita um procedimento para derivar classes de comportamentos, utilizando a noção de comportamento, entendido como uma relação entre a ação (com suas respectivas características) de um sujeito, os aspectos da situação na qual essa ação deverá ocorrer (e que constituem a realidade com a qual o sujeito deverá estar apto a lidar) e os aspectos da situação que deverão resultar quando o sujeito apresentar sua ação (as consequências da ação). Essa noção de comportamento é base para a descoberta de comportamentos a serem ensinados pelos professores como objetivos de aprendizagem dos alunos em um processo de ensino e de aprendizagem. No caso do interesse em derivar comportamentos a partir de situações com as quais um psicólogo (os dados apresentados constituem uma parte dessas situações) vai se defrontar, é possível explicitar aquilo que o profissional deve ser capaz de fazer para caracterizar sua atuação em situações específicas da organização na qual vai trabalhar.

As expectativas, os critérios e motivos revelados nos dados apresentados foram entendidos e listados como as situações (classes gerais de estímulos ou aspectos do meio) com as quais os estagiários de Psicologia ou os psicólogos das empresas terão de lidar como parte dos processos constituintes delas. Em seguida, foram selecionadas as ações (classes de respostas), ou seja, os verbos e seus complementos que caracterizam os comportamentos que o futuro profissional

precisa estar apto a (ser capaz de) apresentar perante tais situações, realizando a seguinte pergunta: “o que o psicólogo deve ser capaz de fazer em relação a....?”.

Aplicando esse procedimento aos dados, foi possível identificar classes gerais de comportamentos que precisariam ser apresentados diante de cada uma das situações que provavelmente serão encontradas em ambientes organizacionais. As frases que apresentam esses verbos e seus complementos como tipos de atuação do profissional de Psicologia em uma organização estão apresentadas no Quadro 3.1 e ilustram exemplos de comportamentos que podem constituir objetivos de ensino para os cursos e estágios de Psicologia. Os verbos foram acrescentados a complementos que se referem ao que os sujeitos fizeram referências em vários depoimentos vistos nas Tabelas 3.1 a 3.4.

Quadro 3.1

Exemplos de possíveis situações (classes gerais de estímulos) com as quais o psicólogo poderá se defrontar em organizações

- 1) Expectativa de que o psicólogo desenvolva atividades comumente realizadas pelos psicólogos e conhecidas como atividades tradicionais ou de nível técnico.
- 2) Expectativa de que faça intervenções de natureza clínica.
- 3) Expectativa que colabore na resolução de problemas da organização.
- 4) Expectativa de que desenvolva atividades burocráticas e rotineiras.
- 5) Ausência de realização de atividades próprias da Psicologia na empresa.
- 6) Expectativa de uma atuação “mágica” (fazer as coisas acontecerem por ser psicólogo).
- 7) Crença e expectativa de que o psicólogo “transmite segurança”.
- 8) Expectativa ou necessidade de liderar pessoas na empresa.
- 9) Pouco interesse dos administradores e funcionários pelos serviços oferecidos pelos psicólogos nas organizações.
- 10) Organizações que concedem estágio em Psicologia de forma caritativa e sem exigências de natureza profissional.
- 11) Exigências e expectativas de que o psicólogo seja um bom administrador do tempo.
- 12) Possibilidades de trabalhos de estágio em empresas.
- 13) Proprietários de organizações que dissociam “teoria” e “prática”.
- 14) Desconhecimento da comunidade empresarial sobre o papel do psicólogo do trabalho.
- 15) Percepção insuficiente e inadequada dos proprietários das organizações sobre a natureza e os objetivos da interação da universidade com a empresa.
- 16) Restrição às possibilidades de atuação ao que é oferecido ou solicitado (mercado).
- 17) Expectativa de que o psicólogo seja criativo.
- 18) Expectativa de que o psicólogo seja ético.
- 19) Expectativa de que o psicólogo proponha soluções para os problemas da organização.
- 20) Expectativa de que o psicólogo seja submisso às determinações e rotinas da empresa.
- 21) Realização de práticas inadequadas sob o ponto de vista ético.
- 22) Expectativa de que o psicólogo leve as pessoas na organização a saírem da rotina, proporcionando descontração das pessoas.
- 23) Percepção de atividades do psicólogo como se tivessem fins em si mesmas, enfatizando as técnicas usadas como definição do trabalho de psicólogos.
- 24) Pouco interesse dos representantes das organizações pelos serviços oferecidos pelos psicólogos nas organizações.
- 25) Estágios com função meramente burocrática levando alunos a desenvolverem atividades rotineiras.
- 26) Uso das experiências de estágio para decidir pela contratação ou não de psicólogo.
- 27) Uso do serviço do estagiário como mão-de-obra barata em substituição ao serviço de um psicólogo.

No Quadro 3.1, são apresentadas vinte e sete possíveis classes gerais de estímulos ou tipos de situações com as quais o psicólogo poderá defrontar-se em organizações. Todas elas foram consideradas a partir dos dados apresentados nas tabelas 3.1 a 3.4. É possível, a partir de cada uma dessas situações apresentadas no Quadro 3.1, derivar comportamentos que podem ser aprendidos pelos alunos, de maneira a se tornarem capazes de lidar com cada uma das respectivas situações. Considerando cada uma dessas situações apresentadas no Quadro 3.1 como uma unidade, há a possibilidade de serem especificados os verbos que se refiram a ações de um psicólogo em relação a cada um dos aspectos presentes na unidade em exame.

No Quadro 3.2, está um exemplo de derivação de tipos (ou classes) de comportamentos em relação ao primeiro tipo de situação apresentado no Quadro 3.1: “Expectativa de que o psicólogo desenvolva atividades comumente realizadas pelos psicólogos e conhecidas como atividades tradicionais ou de nível técnico”. O Quadro 3.2 foi elaborado a partir de uma derivação dos comportamentos que os alunos precisariam aprender para estarem aptos a (preparados para) lidar com as situações que poderão encontrar ao realizar estágio. A derivação feita é uma forma de interpretação dos dados que considera o dado encontrado como ponto de partida para avaliar decorrências de sua constatação. No caso do Quadro 3.1, o dado encontrado foi o de que o psicólogo vai defrontar-se com um aspecto do meio empresarial (expectativa de que trabalhe da maneira usualmente considerada como “psicológica” no contexto da empresa) em que vai atuar. Uma das conseqüências disso é que ele precisará ser capaz de fazer “alguma coisa” em relação a isso. Essa “alguma coisa” é uma determinada classe de respostas que compõe uma relação definida (profissional) com esse aspecto do meio (um verbo que explicita uma atuação profissional em relação ao complemento que é constituído pela caracterização da situação com a qual o psicólogo terá que lidar). Os múltiplos verbos e seus complementos apresentados no Quadro 3.2 como podendo ser comportamentos que o psicólogo precisa estar apto a apresentar diante da situação especificada na coluna da esquerda do Quadro são exemplos de comportamentos que podem constituir a atuação do profissional psicólogo (em relação a vários aspectos componentes da classe geral de situações caracterizada na coluna da esquerda no Quadro 3.2) em uma empresa e que, por isso mesmo, podem também

constituir objetivos de ensino para o curso de Psicologia e para os estágios dos alunos desse curso em Psicologia Organizacional e do Trabalho. Os comportamentos (e objetivos) são apenas exemplos, não constituindo uma caracterização completa ou adequada. Para tanto, eles necessitariam de uma cuidadosa avaliação para identificar vários níveis de abrangência e relações de encadeamento ou de aprendizagem intermediária entre eles. O Quadro 3.2 apenas exemplifica possibilidades de comportamentos diante de uma descoberta: a de que pessoal de empresas tenha uma expectativa de que o psicólogo atue de acordo com suas crenças e percepções e pelo que se acostumaram a considerar como “o trabalho do psicólogo”. O Quadro 3.2 apresenta uma possibilidade de resposta (um dos tipos de decorrências dessa situação) em relação ao que seria necessário o psicólogo ser capaz de fazer para lidar apropriadamente com essa situação do exemplo.

Os comportamentos apresentados no Quadro 3.2 são variados e vários deles têm diferentes graus de abrangência (classes mais gerais de comportamentos do que outras) e para um contexto de trabalho com aprendizagem desses comportamentos (no caso de serem considerados como objetivos de ensino) será necessário desenvolver um processamento muito maior do que aquele que está apresentado no Quadro 3.2. Esse Quadro apenas apresenta exemplos de comportamentos, podendo haver outros comportamentos. Os comportamentos também não estão organizados em seqüência (cadeias comportamentais), nem em níveis de abrangências (graus de generalidade das classes de comportamentos), nem em relação a quais comportamentos são intermediários (pré-requisitos de aprendizagem para aprender outros). O Quadro 3.2 é apenas uma ilustração de uma determinada interpretação (explicitação de decorrências) de natureza dedutiva para os dados obtidos e que tem uma função definida: extrair desses dados, obtidos por meio desse tipo de investigação, o que pode ser feito por diferentes agentes (pessoas ou instituições) da sociedade em que tal situação (tal tipo de dado) ocorre.

Quadro 3.2

Exemplo de componentes de comportamentos que constituem aptidões de um psicólogo, correspondentes à situação de ser solicitado a desenvolver atividades comumente realizadas pelos psicólogos e conhecidas como atividades tradicionais ou de nível técnico, com a qual o psicólogo precisará lidar ao atuar em uma organização

SITUAÇÕES (Classes gerais de estímulos)	AÇÃO (Classes de respostas)
<p>Expectativa ou solicitação de que o psicólogo desenvolva atividades comumente realizadas pelos psicólogos e conhecidas como atividades tradicionais ou de nível técnico.</p>	<p>Caracterizar o campo de atuação da Psicologia Organizacional e do Trabalho.</p> <p>Caracterizar as transformações ocorridas nas práticas do psicólogo organizacional e do trabalho.</p> <p>Identificar avanços no conhecimento produzido no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho.</p> <p>Identificar a expansão das modalidades de atuação no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho.</p> <p>Distinguir os diferentes tipos de atividades realizadas pelos psicólogos nas organizações.</p> <p>Modificar as práticas de trabalho existentes, em função das descobertas feitas na área da Psicologia.</p> <p>Atuar na empresa em diferentes âmbitos de atuação de acordo com as necessidades de cada momento e de cada tipo de problema.</p> <p>Avaliar as decorrências do seu trabalho para a organização.</p> <p>Ampliar o campo de atuação do psicólogo nas organizações.</p> <p>Caracterizar o objeto de trabalho no campo da Psicologia organizacional e do trabalho.</p> <p>Identificar o objeto de trabalho no campo da Psicologia organizacional e do trabalho.</p> <p>Caracterizar o papel do psicólogo nas organizações.</p> <p>Identificar o papel do psicólogo nas organizações.</p> <p>Identificar técnicas de trabalho já existentes, em função das características das necessidades de intervenção na empresa.</p> <p>Avaliar as técnicas de trabalho utilizadas por psicólogos em organizações.</p> <p>Criar técnicas de trabalho a partir do conhecimento produzido na área da Psicologia e em função das necessidades da empresa.</p> <p>Divulgar o que constitui o campo de atuação da Psicologia Organizacional e do Trabalho.</p> <p>Organizar eventos para divulgar a Psicologia Organizacional e do Trabalho na comunidade empresarial.</p>

A exemplificação de comportamentos (coluna da direita) derivados da situação encontrada (coluna da esquerda), apresentada no Quadro 3.2, explicita comportamentos que podem fazer parte dos planos de ensino dos cursos de Psicologia, a fim de preparar o aluno para lidar com a expectativa de que ele tenha que desenvolver atividades técnicas (tradicionais) no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. A quantidade de comportamentos apresentada na coluna da direita do Quadro 3.2 possibilita mostrar a complexidade da formação de um psicólogo para atuar em organizações e com processos de trabalho. É possível imaginar a quantidade de comportamentos que pode surgir se o mesmo exame for feito para cada situação encontrada e apresentada nas Tabelas 3.1 a 3.4. A quantidade é apenas um aspecto da complexidade da atuação e da formação necessária (as aprendizagens a desenvolver) para que um estudante de Psicologia termine seu curso e seus estágios com a capacidade de apresentar cada um dos possíveis comportamentos que lhe serão exigidos, para lidar profissionalmente com as situações que encontrará ao atuar em organizações.

Bastos (1992) já destacou que o campo de atuação da Psicologia Organizacional e do Trabalho é amplo e divide-se em vários subcampos. Os dados apresentados e a derivação de comportamentos necessários para lidar com eles confirmam o destaque de Bastos. No entanto, as atividades profissionais nesse campo têm sido precariamente realizadas pelos psicólogos, e a maior parte da população (incluindo os dirigentes) vê os psicólogos como profissionais restritos à seleção de pessoal (Zanelli e Bastos, 2004, p. 488). Os dados proporcionam mostrar problemas de natureza semelhante a que Zanelli e Bastos (2004) mostram e realçam. Ao realizar a derivação de comportamentos de uma expectativa do dirigente da organização, “Desenvolver atividades comumente realizadas pelos psicólogos e conhecidas como atividades tradicionais ou de nível técnico”, foi possível identificar comportamentos que podem ser transformados em objetivos de ensino para preparar alunos (futuros psicólogos) a lidarem com esse tipo de situação, sem correr o risco de descaracterizar e estreitar o campo de atuação.

Em síntese, as concepções dos sujeitos em relação à atuação do psicólogo presentes nas verbalizações, manifestam uma já conhecida imagem sobre a profissão e principalmente o fazer da Psicologia nas organizações, do qual as

expectativas dos sujeitos são fundadas: uma atuação com características clínica (trabalho curativo ou corretivo, em um âmbito individual) e uma atuação eminentemente técnica, onde a intervenção ocorre a partir de instrumentos e procedimentos conhecidos. Conhecer essas expectativas significa identificar as possíveis situações com as quais o psicólogo poderá se defrontar em organizações e do qual permitirá derivar comportamentos que podem ser úteis ou importantes para constituir a formação do psicólogo que atuará em organizações. Ter clareza em relação ao que deve resultar da formação é fundamental para a preparação do profissional e, conseqüentemente, para um exercício profissional de qualidade.

APTIDÕES NECESSÁRIAS PARA A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO EM RELAÇÃO ÀS EXPECTATIVAS DAQUELES QUE COORDENAM AS ATIVIDADES DESSE PROFISSIONAL EM ORGANIZAÇÕES

O que as expectativas daqueles que são envolvidos pela atuação do psicólogo podem expressar? No cotidiano, são construídas formas coletivas de agir e pensar que representam uma realidade “imposta” aos indivíduos e são compartilhadas por um grupo social. As concepções (imagens, conceitos, noções...) que as pessoas têm a respeito de uma profissão estão relacionadas a esses tipos de vivências do cotidiano e isso pode orientar suas relações com os profissionais que atuam em um determinado campo de atuação. A imagem que a sociedade tem da atuação do psicólogo foi examinada por alguns estudiosos (Mello, 1975; Carvalho, 1982; Botomé, 1988) e esses estudos expressam aspectos da imagem da profissão que estão relacionados a um modelo de atuação curativo e patologizante, relação de ajuda, atendimento individual, tratamento de doenças e problemas e são, em parte, essas imagens que contribuem para a configuração de expectativas em relação à atuação do psicólogo. A atuação desse profissional é afetada diretamente pela formação de quem a exerce, pelas oportunidades e condições oferecidas pela sociedade e pela “imagem da profissão” que o coletivo desse campo de atuação considera. Os cursos de graduação interferem na atuação por intermédio dos profissionais que capacitam e a atuação, por sua vez constrói uma imagem da profissão que vai influir nas condições e oportunidades existentes (Carvalho, 1982, p.11). Isso é provavelmente mais intenso quando o universo de variáveis é mais restrito do que a sociedade, como ocorre, por exemplo, em uma organização. Nesse caso, a expectativa de quem recebe ou contrata o trabalho do psicólogo pode interferir no exercício da profissão de quem atua nesse âmbito profissional. Conhecendo as expectativas dos agentes organizacionais em relação à atuação do psicólogo, é possível identificar variáveis que podem constituir aspectos importantes para a compreensão e transformação da atuação e mesmo da formação do profissional para lidar com algumas condições com que ele tem que se defrontar nesse contexto específico e que pode sofrer influências dessas expectativas.

Submeter-se às expectativas atendendo-as? Mudá-las? Recusar-se a atendê-las? O que e como fazer exatamente para lidar de maneira apropriada com elas? As respostas a tais perguntas parecem depender do conhecimento sobre as características dessas expectativas.

1. Aptidões técnicas, características e conhecimentos atribuídos ao psicólogo para ele exercer seu trabalho profissional

Na Tabela 4.1, são apresentadas a distribuição das aptidões consideradas técnicas que são consideradas próprias do psicólogo para o exercício do seu trabalho na organização de acordo com a ordem de importância dada pelas pessoas da organização. As verbalizações dos sujeitos totalizam vinte indicações e estão distribuídas em cinco categorias e revelam dispersão dos tipos de aptidões técnicas esperadas como capacitação do psicólogo.

A primeira categoria de aptidões desejadas para o psicólogo realizar seu trabalho é denominada “Sociais” e apresenta oito indicações (40%) feitas por três sujeitos. A verbalização 1 indica que é desejável ao psicólogo apresentar capacidade para se comunicar de maneira que aqueles que o ouvem “entendam e mudem”. É importante chamar a atenção para a expectativa expressa nessa verbalização em relação ao psicólogo ser capaz de se comunicar oralmente, a fim de exercer influência no outro e provocar mudanças de comportamento. A indicação 2, “habilidade de ouvir”, expressa o desejo de que o psicólogo seja capaz de entender ou dar atenção a alguma coisa. Já a verbalização 3, “saber se expressar”, indica a aptidão do psicólogo em manifestar seu pensamento de maneira clara e precisa. Que processos comportamentais caracterizam ouvir e expressar? Essa pergunta é exemplo da exigência de um exame cuidadoso que é necessário fazer, ao definir o que o aluno deve aprender em relação a ouvir e expressar e pode caracterizar um núcleo para definir objetivos de ensino de um curso de graduação para psicólogos. Ao buscar identificar que tipos de atuações o psicólogo precisa aprender em relação a esses aspectos relacionados à comunicação, é possível identificar comportamentos como, por exemplo: falar com clareza, conduzir diálogos com dirigentes da organização e funcionários, realizar palestras e seminários,

elaborar manuais e relatórios, apresentar soluções oralmente para as necessidades identificadas. As possibilidades de comportamentos que devem constituir o repertório do psicólogo devem ser avaliadas de acordo com o contexto no qual o psicólogo vai estar inserido para que possa atuar de uma forma significativa e relevante nesse contexto.

Tabela 4.1

Distribuição de percentagem de aptidões consideradas técnicas consideradas como necessárias ao psicólogo para o exercício do trabalho na organização de acordo com a ordem de importância atribuída pelo sujeitos

Categorias de aptidões	Indicações	Sujeitos				
		1	2	3	4	5
Sociais	1. Saber se comunicar para que as pessoas realmente entendam e mudem.		IV			
	2. Habilidade de ouvir.				II	
	3. Saber se expressar.				IV	
	4. Saber receber críticas.				VI	
	5. Ter muita paciência.				VII	
	6. Saber se relacionar com todos.					I
	7. Comunicação.					III
	8. Apresentar-se de maneira educada.					V
Subtotal	8 (40%)					
Técnicas	9. Identificar o que realmente as pessoas querem ao realizar uma seleção.	*				
	10. Saber fazer devolução para os candidatos que participam de seleção.	*				
	11. Não ferir os candidatos recusados na seleção.	*				
	12. Ter facilidade para levantar dados.		I			
	13. Saber como levantar os problemas.		II			
	14. Ter o domínio daquilo que está fazendo.		III			
	15. Postura profissional, que significa ter claro os objetivos do seu trabalho.			*		
Subtotal	7 (35%)					
Éticas	16. Guardar informações sigilosas, no caso, ser ético.				V	
	17. Ter ética.					II
Subtotal	2 (10%)					
Administrativas pessoais	18. Ser organizado.				I	
	19. Pontual com horários e execução dos trabalhos.					IV
Subtotal	2 (10%)					
Cognitivas	20. Ser criativo.				III	
Subtotal	1(5%)					
Total	20 (100%)	3	4	1	7	5

* Os sujeitos não colocam as aptidões em ordem de importância e atribuem às indicações como todas importantes (indicação 12, 13 e 14) ou como a mais importante (indicação 15).

A afirmação 4 faz referência a que o psicólogo apresente capacidade de “saber receber críticas”. Isso significa que é esperado do psicólogo que ele seja capaz de avaliar um julgamento em relação a aspectos diversos relacionados a ele ou a sua atuação e reaja a esse julgamento de forma a corrigir, aperfeiçoar ou mudar seu desempenho ou, pelo menos, a acolher as avaliações a respeito de seu trabalho. Na verbalização 5, “ter muita paciência”, fica explícito o desejo de que o psicólogo reaja de forma a tolerar situações complexas, aversivas, difíceis ou desagradáveis examinando os aspectos que se relacionam com tais situações, antes de reagir a elas. A indicação 6 expressa o desejo por um psicólogo que saiba “se relacionar com todos” na organização. Essa expectativa explicita o desejo por um profissional que seja capaz de estar próximo, acolher a diferentes pessoas ou grupos sociais existentes na organização e interagir com eles de forma construtiva. A aptidão apresentada na indicação 7 é referida por meio de uma expressão pouco esclarecedora e ampla “comunicação”, o que dificulta a identificação de ações específicas a serem realizadas pelo profissional, mas orienta para a direção de aptidões relacionadas a isso que deverão ser parte do repertório de um psicólogo. Quanto à aptidão expressa na afirmação 8, “apresentar-se de maneira educada”, é possível relacioná-la ao comportamento de apresentar-se de maneira cortês, expressando respeito e consideração aos outros, pelas variadas possibilidades de comportamento desse profissional.

No conjunto, as indicações estão relacionadas a aptidões sociais como comportamentos desejáveis para o psicólogo atuar em organizações. É importante destacar que, das oito indicações feitas relacionadas à categoria social, quatro foram feitas por um único sujeito, dando indícios de valorização dessas aptidões por parte de um dos sujeitos. Os demais parecem não perceber ou valorizar essa parte do repertório profissional do psicólogo.

A segunda categoria, identificada como “Técnicas”, apresenta sete indicações (35%) feitas por três sujeitos. O conjunto das indicações dessa categoria (9 a 15) explicita a capacidade de o psicólogo utilizar o conhecimento, relacionado ao exercício profissional, com precisão e de forma adequada. Além dessas capacidades, é possível identificar nas verbalizações 12, 13 e 14 a expectativa de

comportamento científico por parte do psicólogo, destacando a clareza, a precisão e a fidedignidade das informações utilizadas ou apresentadas por esse profissional.

Aparecem na terceira categoria, “Éticas”, duas indicações (10%) feitas por dois sujeitos. A indicação 16, “guardar informações sigilosas, no caso, ser ético”, apresenta a guarda de informações sigilosas como um comportamento ético. A aptidão apresentada na indicação 17 é referida por meio de uma expressão genérica “ter ética” a qual dificulta a explicitação de um comportamento que o psicólogo precisa ser capaz de apresentar.

Na quarta categoria, “Administrativas pessoais”, dois sujeitos fazem duas indicações (10%) referentes às aptidões desejadas ao psicólogo. A indicação 18 explicita o desejo de que o psicólogo seja organizado. A indicação 19 explicita a pontualidade dos horários e dos trabalhos a serem executados pelo psicólogo como um aspecto relacionado ao cumprimento dos compromissos assumidos.

Pode ser vista na categoria “Cognitivas”, apresentada na Tabela 4.1, a indicação feita por um dos sujeitos (5%) sobre o comportamento desejável para o psicólogo. A indicação 20 faz referência à expectativa de que o psicólogo “seja criativo”, o que significa apresentar idéias novas, alternativas de soluções ou de ação, diante de problemas ou de situações que configuram dificuldades ou conflitos que podem dificultar a atuação das pessoas.

O conjunto de dados apresentados faz referência às aptidões consideradas técnicas desejáveis para o exercício do trabalho do psicólogo na organização. Quais seriam as características desejadas para esse profissional? A Tabela 4.2 contém uma hierarquia das características desejadas para o exercício do trabalho desse profissional na organização. As características indicadas pelos sujeitos totalizam 17 indicações e estão organizadas em cinco categorias.

Na primeira categoria, denominada “Comunicação”, apresentada na Tabela 4.2, aparecem seis indicações (35,3%) feitas por um dos sujeitos. A indicação 1 expressa a necessidade do psicólogo ser capaz de identificar as necessidades ou problemas da organização. Nas indicações 2, 3 e 4 da Tabela 4.2, é possível verificar uma relação entre as indicações, à medida que estas fazem referência ao psicólogo ser capaz de expressar (oral ou escrita) as necessidades da organização.

As indicações 5 e 6 especificam dois tipos de comportamentos desejáveis para a atuação do psicólogo: ser prático e objetivo em suas ações (indicação 5) e que atinja os objetivos, que ele chegue até aquilo que propôs (indicação 6).

Tabela 4.2

Distribuição de ocorrências e percentagens das indicações de tipos de características do psicólogo desejadas para o exercício do seu trabalho na organização, de acordo com a ordem de importância atribuída pelo sujeito

Tipos de Características	Qtde ind.	Características indicadas	Sujeitos				
			1	2	3	4	5
Comunicação	6 (35,3%)	1. Identificar as necessidades.		*			
		2. Clareza em expor as necessidades.		*			
		3. Dizer o que fazer para melhorar.		*			
		4. Clareza em falar.		*			
		5. Objetividade nas suas ações.		*			
		6. Alcançar os objetivos.		*			
Relacionamento	5 (29,4%)	7. Inspirar simpatia.				III	
		8. Colocar-se no lugar do outro, entender a situação do outro.					I
		9. Coleguismo.					III
		10. Aberto para escutar as queixas.				I	
		11. Pronto a ajudar (prestativo).					IV
Aparência	3 (17,6%)	12. Boa conduta.	II				
		13. Mostrar flexibilidade.					V
		14. Boa aparência.	I				
Administração	2 (11,8%)	15. Capacidade de planejamento.				II	
		16. Mostrar boa percepção para contratar alguém.					II
Profissionalismo	1 (5,9%)	17. Mostrar postura profissional.			*		
Total	17 (100%)	17	2	6	1	3	5

* Os sujeitos não colocam as aptidões em ordem de importância e atribuem às indicações como todas importantes (indicação 1 a 6) ou como a mais importante (indicação 17)

A segunda categoria apresentada na Tabela 4.2 faz referência a “Relacionamento” e especifica cinco características (29,4%), que são identificadas pelas verbalizações 7 a 11, como desejadas ao psicólogo. Essas características foram indicadas por dois sujeitos e estão relacionadas às capacidades do psicólogo: exercer sobre as pessoas certa atração ou simpatia (indicação 7); imaginar o que o outro pode estar sentindo e ser capaz de se colocar nas condições em que esse outro está (indicação 8); ser companheiro, colega (indicação 9); dispor-se a ouvir ou atender pessoas, diante de alguma queixa (indicação 10); estar sempre pronto a ajudar (indicação 11).

Podem ser vistas na categoria “Aparência” três características (17,6%) feitas por dois sujeitos. A afirmação 12 faz referência ao comportamento ou procedimentos do psicólogo na sociedade em apresentar “boa conduta”. Na indicação 13, é expresso que o psicólogo deve “mostrar flexibilidade”. Isso pode explicitar um desejo por um profissional que, de uma perspectiva, seja maleável, dócil ou submisso, e de outra que seja capaz de mudar diante de novas informações ou situações. Já a verbalização 14 explicita como característica do psicólogo “uma boa aparência”, característica esta que foi relacionada pelo sujeito, durante a entrevista de coleta de dados, a ser gordo como uma “aparência não boa”.

Ainda na Tabela 4.2, a categoria “Administração” apresenta duas indicações (11,7%) feitas por dois sujeitos. Na afirmação 15, “capacidade de planejamento” é expressa a capacidade de o psicólogo elaborar projetos e ações, que possibilitem a concretização de uma idéia ou a realização de uma tarefa. Na indicação 16, a verbalização do sujeito mostra expectativa que o psicólogo atue realizando processos seletivos e que apresente boa percepção. Isso significa que o profissional deve apresentar comportamentos relacionados a observar com precisão, analisar, decidir e avaliar.

A categoria “Profissionalismo” recebe uma indicação (5,8%), e a característica desejada ao psicólogo é referida por meio de uma expressão ampla e genérica e com auxílio de uma metáfora “mostrar postura profissional” que pouco esclarece o tipo de comportamento que o psicólogo precisa apresentar na organização. A metáfora “postura” provavelmente faz referência a comportamentos, mas não possibilita identificar quais comportamentos. A qualificação “profissional”

abrange muita coisa e também não possibilita identificar aquilo que é esperado do profissional, a não ser algo vago e impreciso.

Além dos dados explicitados sobre as características do que cabe ao psicólogo fazer no exercício do seu trabalho, também parece necessário perguntar que conhecimentos são considerados necessários para o psicólogo realizar seu trabalho profissional. A pergunta feita foi: que conhecimentos os agentes organizacionais entendem como importantes para o psicólogo no exercício profissional? A Tabela 4.3 apresenta a distribuição dos tipos de conhecimentos que os sujeitos consideram necessários para o psicólogo ser capaz de agir diante dos problemas existentes na organização. As indicações dos sujeitos que fornecem esse tipo de informação totalizam treze indicações, organizadas em seis categorias.

Tabela 4.3

Distribuição dos tipos de conhecimentos necessários ao psicólogo para agir diante dos problemas existentes na organização, segundo os sujeitos

Categoria de tipos de conhecimentos	Qtde ind.	Tipos de conhecimentos indicados	Sujeitos				
			1	2	3	4	5
Técnicos	5 (38,5%)	1. Dominar aquilo que está fazendo.	*			*	
		2. Embasamento técnico.			*		
		3. Mostrar conhecimento específico para poder aproximar as pessoas.					*
		4. Técnicas para as pessoas poderem colocar os seus sentimentos.					*
Organização	3 (23%)	5. Conhecer bem o ramo de atividade.	*			*	
		6. Conhecer a empresa.		*			
Percepção	2 (15,4%)	7. Perceber o ambiente para poder detectar os problemas.		*			
		8. Apresentar boa percepção para contratação.					*
Comunicação	1 (7,7%)	9. Saber ouvir.	*				
Informações	1 (7,7%)	10. Embasamento teórico.			*		
Práticos	1 (7,7%)	11. Apresentar certa vivência que deve ser trocada em sala de aula.			*		
Total	13 (100%)	11	3	2	3	2	3

A primeira categoria (“Conhecimentos Técnicos”) apresenta como conhecimentos necessários ao psicólogo cinco indicações (38,5%) feitas por quatro sujeitos. A verbalização 1, “dominar aquilo que está fazendo”, explicita a necessidade do psicólogo ter um conhecimento mais profundo daquilo que é objeto de intervenção da Psicologia para intervir de forma adequada nesse objeto. A indicação 2, “embasamento técnico”, apresenta a necessidade de o psicólogo atuar, fundamentado nas técnicas produzidas pela Psicologia e no conhecimento técnico (como ocorrem) sobre os fenômenos e processos que constituem o objeto de intervenção desse campo de atuação. As verbalizações 3 (“mostrar conhecimento específico para poder aproximar as pessoas”) e 4 (“técnicas para as pessoas poderem colocar os seus sentimentos”) fazem referência ao psicólogo usar, com precisão, técnicas que possam levar as pessoas a ficarem mais próximas e expressarem seus sentimentos.

A segunda categoria, “Conhecimento sobre a Organização”, da Tabela 4.3 apresenta duas indicações (23%) feitas por três sujeitos. A verbalização 5 (“conhecer bem o ramo de atividade”) e a verbalização 6 (“conhecer a empresa”) consideram a necessidade de o psicólogo “ter conhecimento relativo à realidade da organização em que vai atuar. Isso diz àquilo que a organização faz ou produz mas, provavelmente, envolve os processos de produção, as características específicas dos processos mais gerais que constituem o sistema de relações que configura a organização.

É possível observar na terceira categoria, “Percepção”, duas indicações (15,4%) feitas por dois sujeitos. A verbalização 7 (perceber o ambiente para poder detectar os problemas) expressa que os problemas presentes na organização podem ser identificados por meio da capacidade do psicólogo de observar, analisar e avaliar o ambiente, considerando que “perceber” (pelo menos profissionalmente) exige essas classes de comportamentos como constituintes do processo de perceber. Essas mesmas capacidades aparecem na verbalização 8, “apresentar boa percepção para contratação”, porém para o uso em um determinado tipo de atividade (seleção de pessoal).

A quarta categoria (Comunicação) apresenta uma indicação (7,7%) feita por um sujeito. A afirmação 9, “saber ouvir”, expressa a necessidade de o psicólogo ser

capaz de dar atenção a alguma coisa e ou tempo para as pessoas comunicarem o que lhes é necessário, em um entendimento mínimo do que pode significar a expressão “saber ouvir”, utilizada por um dos sujeitos.

Na quinta categoria (Informações) é indicado um tipo de conhecimento (7,7%): “embasamento teórico”. Isso significa, em uma interpretação imediata, que o psicólogo precisa utilizar, com precisão, o conhecimento científico e extrair desse conhecimento o que é significativo para sua atuação profissional.

Na categoria “Práticos”, há uma indicação (7,7%). A verbalização 11 “apresentar certa vivência que deve ser trocada em sala de aula” expressa a necessidade de o profissional, ainda durante a graduação, realizar experiências concretas de atuação para tornar-se capaz de intervir no exercício de seu trabalho após a conclusão de sua graduação.

Em resumo, é possível observar nas Tabelas 4.1, 4.2 e 4.3 uma diversidade de aptidões, características e conhecimentos atribuídos ao psicólogo para que ele exerça seu trabalho em organizações de trabalho. As aptidões apresentadas estão relacionadas a comportamentos sociais, técnicos, éticos, administrativos pessoais e cognitivos. As características desejadas ao psicólogo fazem referência a comportamentos relacionados a comunicação, relacionamento, aparência, administração e profissionalismo. Quanto aos conhecimentos, são atribuídos ao psicólogo a necessidade de ter domínio de aspectos relacionados ao conhecimento técnico, da organização, de capacidade de percepção, de comunicação, de informações pertinentes aos fenômenos estudados e de conhecimento prático. As aptidões apresentadas revelam expectativas que podem ser traduzidas em problemas e possibilidades para atuação do psicólogo.

2. Expectativas de agentes das organizações como problemas e possibilidades para a atuação e formação do psicólogo

As informações relacionadas às Tabelas 4.1, 4.2 e 4.3 revelam expectativas de vários tipos e com significados diversos, as quais expressam desejos pertinentes e, também, inadequados dos agentes organizacionais em relação aos

comportamentos e conhecimentos que consideram importante o psicólogo apresentar como capacidade para atuar na organização.

Pode ser visto na Tabela 4.1 que, embora tivesse sido solicitado aos sujeitos indicar aptidões técnicas, pelas categorias que a Tabela apresenta, é possível identificar que várias dessas aptidões vão além das técnicas e abrangem outras dimensões de aptidões e revelam desejo de que o psicólogo seja capaz de apresentar comportamentos em sua intervenção profissional que não se restringem à aptidão técnica. Observa-se que os sujeitos não diferenciam a aptidão técnica de outros tipos de aptidões e esse é um tipo de confusão ou um tipo de problema comumente encontrado entre as pessoas, inclusive no meio acadêmico, onde as aptidões técnicas são reduzidas a atuações mecânicas e simplistas (Botomé, 2000). Para Botomé e Kubo (2001), uma formação de nível superior precisa desenvolver aptidões em relação às várias dimensões da atuação profissional e não se restringem à aptidão de natureza técnica. Esses autores, em uma minuta das diretrizes curriculares que propuseram para o curso de Psicologia, definem doze categorias de aptidões importantes para constituir uma qualificação de nível superior que refletem as diferentes dimensões da atuação profissional: formação técnica, formação histórica, formação antropológica, formação filosófica, formação científica, formação pedagógica e de liderança, formação social, formação política, formação de empreendedor, formação ética, formação religiosa e formação estética.

As aptidões técnicas fazem referência ao preparo do aluno quanto a aprender a utilizar com correção e precisão o instrumental de trabalho do psicólogo e o conhecimento existente relacionado ao exercício da profissão. O desenvolvimento dessa aptidão deve capacitar o aluno a: usar com precisão e correção os conceitos, os instrumentos, os procedimentos e as técnicas existentes para a intervenção em relação aos fenômenos característicos da Psicologia; elaborar novos instrumentos e conceitos; avaliar procedimentos e técnicas; aperfeiçoá-los, integrá-los ou adaptá-los em função das características das tarefas a realizar e da contribuição a produzir. Em relação às indicações 9 a 15 da Tabela 4.1, é possível observar expectativas dos sujeitos relacionadas às aptidões técnicas apresentadas por Botomé e Kubo e revelam uma expectativa de que o curso forneça ao profissional um preparo técnico que o torne capaz de utilizar o conhecimento

relacionado ao exercício profissional, de maneira precisa e adequada, como também apresentar um comportamento em que são destacadas a clareza, a precisão e a fidedignidade das informações relacionadas ao desenvolvimento de atividades como seleção de pessoal e pesquisa. Esse tipo de expectativa também pode ser observado nas indicações 1 a 4 da categoria “técnicos”, que são apresentadas na Tabela 4.3.

Nas aptidões históricas, os comportamentos que precisam ser desenvolvidos nos alunos, segundo Botomé e Kubo (2001), são relativos a aprender a avaliar e integrar as múltiplas contribuições do conhecimento produzido em diferentes épocas e contextos: avaliar diferentes conhecimentos existentes sobre os fenômenos e processos psicológicos; integrar diferentes conhecimentos no trabalho com fenômenos e processos psicológicos; caracterizar os determinantes sociais, históricos, culturais, econômicos e psicológicos que se relacionam com a elaboração dos diferentes sistemas, teorias, conceitos, instrumentos e procedimentos psicológicos ou de possível uso no trabalho dos psicólogos. No campo de atuação da Psicologia Organizacional e do Trabalho, essa aptidão implica, por exemplo, em o profissional avaliar e integrar as transformações ocorridas no mundo do trabalho com o desenvolvimento de novas práticas profissionais e, conseqüentemente, com a ampliação do campo de atuação. Os dados apresentados não explicitam expectativas que necessitam da manifestação de comportamentos do psicólogo relacionados à aptidão histórica, no entanto considerando que o psicólogo deve intervir em diferentes âmbitos de atuação (atenuar sofrimento, compensar danos, reabilitação, recuperar problemas, prevenção e manutenção) e com diferentes fenômenos é fundamental que o psicólogo seja capaz de atuar em relação aos fenômenos psicológicos integrando os diferentes conhecimentos produzidos em momentos e contextos históricos diversos.

A aptidão para uma qualificação antropológica está baseada no desenvolvimento de comportamentos nos alunos que os tornem capazes de se relacionarem com diferentes culturas, de identificar as manifestações dos fenômenos e processos psicológicos em diferentes culturas, caracterizar seus determinantes, avaliar suas relações com processos e fenômenos psicológicos de outras culturas. A cultura é fundamental para a compreensão do comportamento

humano nas organizações, por isso o psicólogo, em sua atuação, deverá lidar com sistemas de crenças, hábitos, costumes, modos de pensar, de sentir e agir das pessoas, relacionando com o ambiente no qual estão inseridos. Lidar com expectativas como as apresentadas nessa pesquisa, por si só justifica a necessidade do psicólogo saber analisar e avaliar as relações entre os seus determinantes e suas decorrências tanto para a profissão como para a sociedade.

A dimensão filosófica da atuação compreende capacitar o aluno a aprender a pensar; aprender a avaliar conceitos, construir conceitos, construir argumentos e demonstrações, organizar o pensamento de maneira a permitir demonstrações e avaliações do discurso. O contexto das organizações é dinâmico e apresenta realidades diversas, com isso, o profissional, ao atuar nas organizações, necessitará ser capaz de tomar decisões com base em seu raciocínio sobre a realidade. A necessidade dessa aptidão fazer parte da formação do psicólogo, fica expressa direta ou indiretamente na maioria das indicações apresentadas, pois o pensar sobre um fenômeno qualquer, é fundamental e indispensável para a atuação de qualquer profissional.

Desenvolver aptidões científicas significa aprender a aprender, aprender a produzir conhecimento científico, a produzir conhecimento de interesse para aperfeiçoar a intervenção em relação ao fenômeno psicológico, transformar conhecimento existente em comportamento profissional, derivar novos comportamentos a partir do conhecimento disponível, identificar conhecimento novo, avaliar o conhecimento novo do ponto de vista de sua relevância, pertinência e qualidade para o trabalho profissional e para o desenvolvimento pessoal, sistematizar conhecimento existente, tornar conhecimento existente acessível a diferentes tipos de pessoas com clareza, precisão e fidedignidade são exemplos de comportamentos “científicos” e não apenas de informações científicas a serem conhecidas pelos alunos. Produzir conhecimento sobre os fenômenos do trabalho, por exemplo, permite ao profissional questionar a realidade do fenômeno estudado e planejar sua intervenção de maneira sólida com base em dados mais fiéis e precisos. A importância do desenvolvimento de aptidões científicas se confirma nos dados expressos nas indicações 5 a 8 da Tabela 3.1 e na indicação 1 da Tabela 3.3, em que é esperado do psicólogo a resolução de problemas existentes na

organização e dos quais implica estar preparado para identificar e avaliar as condições responsáveis pela ocorrência dos problemas (Botomé e Santos, 1984). Também os dados relacionados às indicações 20 (Tabela 4.1), 5, 6 e 10 (Tabela 4.3), 3, 10 e 13 (Tabela 4.5) confirmam a importância do desenvolvimento da aptidão científica na formação do psicólogo.

A aptidão para uma qualificação pedagógica e de liderança trata de aprender a educar e liderar, o que significa que o profissional precisa ser capaz de preparar, orientar, ensinar e convencer outras pessoas a atuarem de determinada maneira. As aptidões de educador (ensinar de diferentes formas) e de líder (liderar em múltiplos papéis) são fundamentais como capacidade de atuação para o psicólogo atuar no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. As indicações 1 e 2 da Tabela 3.2 e a indicação 1 da Tabela 4.5 demonstram a partir das expectativas identificadas o quanto é necessário o desenvolvimento de aprendizagens correspondentes à dimensão pedagógica e de liderança para configurar uma intervenção do psicólogo adequada.

A aptidão social está baseada no processo de socialização em aprender a relacionar-se com outras pessoas em diferentes papéis nos quais pode atuar como profissional, cidadão, dirigente, colega de trabalho, membros de equipes de trabalho, variar o próprio comportamento em função das exigências das circunstâncias e dos valores com as quais se defrontará nesses diferentes papéis (aprender a desempenhar papéis), comunicar descobertas feitas no âmbito de qualquer tipo de atuação profissional para diferentes tipos de pessoas. Para atuar nas organizações, o psicólogo precisa estar apto a apresentar vários comportamentos relacionados à qualificação social e, de acordo com as expectativas apresentadas na categoria “Sociais” da Tabela 4.1, é desejado que o psicólogo seja capaz de entender ou dar atenção; que manifeste seu pensamento de maneira clara; seja capaz de avaliar um julgamento em relação a aspectos diversos relacionados a ele ou a sua atuação e se beneficie desse julgamento; seja capaz de estar próximo, interagir com diferentes pessoas ou grupos sociais existentes na organização; seja cortês e expresse respeito e consideração ao outro. É possível observar, também, na Tabela 4.2, determinadas características desejadas para compor a capacidade do psicólogo que estão relacionadas a uma qualificação social, como as indicações que aparecem nas

categorias “Comunicação” e “Relacionamento”, em que é desejado que o psicólogo apresente, respectivamente, comportamentos como: identificar as necessidades da organização; transmitir de maneira clara essas necessidades, seja por exposição oral, seja escrita; propor soluções dos problemas identificados; ser prático e objetivo em suas ações; atingir os objetivos propostos; exercer sobre as pessoas certa atração ou simpatia; compreender ou “colocar-se no lugar do outro”; ser companheiro e colega.

A aptidão política é definida como a capacidade de equilibrar as relações de poder nas várias formas de intervenção ou de atuação do psicólogo, maximizar a cobertura de benefícios do trabalho profissional para os diferentes tipos de pessoas na sociedade, trabalhar em diferentes âmbitos de atuação profissional, avaliar o âmbito de atuação mais significativo em cada tipo de intervenção que realizar ou em cada etapa de cada intervenção, identificar as estruturas e organizações de poder na sociedade e na profissão e seus papéis ou funções sociais, avaliar relações de poder, caracterizar relações de poder, relacionar os papéis de diferentes instituições sociais com as relações de poder na sociedade e na profissão. Nas organizações, por exemplo, as relações estabelecidas entre os sistemas ideológicos e de controle de interesses são diversos e necessitam que o psicólogo aprenda a comportar-se com referenciais políticos, como foi expresso por Botomé e Kubo (2001). A necessidade do desenvolvimento da aptidão política como competência para a atuação do psicólogo, pode ser confirmada nas indicações 5 e 6 da Tabela 3.2 em que é expressa a expectativa por parte do dirigente da organização de controlar as atividades desenvolvidas pelo psicólogo, mas não se justifica somente por esse dado, visto que o exercício do poder está presente nas diversas esferas da sociedade.

A aptidão para uma qualificação empreendedora significa aprender a empreender. Para isso, o aluno precisa ser capaz de projetar o próprio trabalho em função de necessidades sociais (indo muito além das demandas de mercado), propor formas de trabalho para outras pessoas em função de possibilidades de atuação significativas para a sociedade, avaliar os problemas sociais de forma a identificar prioridades de atuação profissional, caracterizar as prioridades para atuação em função das necessidades sociais, elaborar projeto de vida profissional,

avaliar condições de trabalho relacionadas a ambientes, equipamentos, relações pessoais e procedimentos, além de outros comportamentos relacionados à atuação de empreendedor. Esse tipo de comportamento é importante para o psicólogo, uma vez que permite ao profissional garantir uma vida de qualidade para si e para aqueles que receberão os seus serviços. Expectativas referentes à apresentação de comportamentos referentes à aptidão empreendedora aparecem nas indicações 7 e 8 (Tabela 3.2), 18 e 19 (Tabela 4.1) e na indicação 15 (Tabela 4.2), vindo a reforçar a importância de tornar o aluno capaz de empreender ou gerenciar sua vida pessoal e profissional.

A dimensão ética de aptidão é considerada como a atuação profissional em que os comportamentos do aluno são relacionados a: avaliar constantemente a dimensão ética de sua atuação, avaliar continuamente os benefícios produzidos por sua atuação profissional, avaliar o balanço e a distribuição de benefícios decorrentes de sua atuação profissional e pessoal na sociedade, avaliar relações entre código de ética profissional e dimensões éticas de atuação, diferenciar entre ética e moral no exercício da profissão, manter confidencialidade de informações, escolher procedimentos e tipos de comunicação apropriados a cada tipo de pessoa ou público, natureza da informação e o momento adequado para fornecê-la. Esses exemplos de como “agir com ética” (apresentar comportamentos éticos) vão além do que é desejado como capacidade do psicólogo na indicação 16 da Tabela 4.1, na qual é apresentada uma expectativa restrita à guarda de informações sigilosas. Ética, de acordo com a proposição de Botomé e Kubo (2001) é mais do que uma qualificação (moral?) de algum comportamento. Ela é constituída por comportamentos que garantem determinado tipo de resultado para as pessoas, para a sociedade, para o meio ambiente, para as gerações futuras etc. Na indicação 4 da Tabela 3.3 é possível identificar a aptidão ética como requisito para a contratação do psicólogo relacionada ao que Botomé e Kubo (2001) apresentam sobre ética.

A qualificação religiosa é definida por Botomé e Kubo (2001) como aprender a lidar com o absoluto, com o significado da vida. Isso significa capacidade para identificar processos de sacralização e de satanização nas relações sociais, caracterizar esses processos, identificar seus determinantes, avaliar suas relações com outros processos e fenômenos, caracterizar as diferenças e semelhanças entre

tipos de processos de sacralização e satanização, formalizados ou institucionalizados ou não, existentes na sociedade, identificar expressões de idéias ou noções relativas ao absoluto de diferentes tipos de pessoas e assim por diante. O psicólogo, ao atuar em organizações, precisa ser capaz de estabelecer uma relação com a realidade de maneira a, por exemplo, compreender a relação que as pessoas mantêm com a sacralização e a satanização dos fenômenos, pois algumas práticas de gestão são respaldadas nesse tipo de relação. A partir das verbalizações dos sujeitos não foi identificada a necessidade do desenvolvimento da aptidão religiosa como comportamento para lidar com as expectativas reveladas, entretanto sabe-se que as pessoas nas relações estabelecidas de maneira geral (relações com a ciência, relações pessoais, relações profissionais, entre outros) se comportam muitas vezes venerando ou condenando teorias ou comportamentos pelo absolutismo necessitando que os profissionais saibam lidar com essas situações.

A qualificação estética, descrita por Botomé e Kubo (2001), é definida como a capacidade do profissional em avaliar a satisfação e o prazer que produz com seu trabalho. Por exemplo, apresentar-se e apresentar seus trabalhos de forma agradável, produzir conforto e harmonia com sua atuação, promover bem estar e alegria em seus ambientes de atuação, incentivar as pessoas a realizarem feitos significativos para o bem estar de outros, avaliar as dimensões estéticas de seus trabalhos, procedimentos, apresentações, comunicações, avaliar as relações entre propriedades estéticas do meio e das condutas das pessoas com características dos processos e fenômenos psicológicos, identificar valores e possibilidades no que é culturalmente diferente, nos conflitos e na identificação de problema. Esse tipo de comportamento é importante para o psicólogo ao atuar em organizações, pois permite ao psicólogo avaliar o resultado do seu trabalho, como algo que produz bem estar às pessoas. A necessidade do desenvolvimento dessa aptidão pode ser identificada nas indicações 12 e 14 da Tabela 4.2 em que é explícito expectativas relacionadas a comportamentos do tipo: avaliar as conseqüências do seu comportamento para a sociedade e para a organização; analisar a relação estabelecida pela comunidade entre o comportamento do psicólogo, sua atividade profissional e o seu local de trabalho; apresentar-se de maneira agradável para a comunidade ou para os interlocutores; apresentar equilíbrio físico e mental.

As aptidões descritas por Botomé e Kubo (2001) são exemplos de comportamentos que o aluno precisa aprender durante o processo de ensino-aprendizagem e, coerentemente, expressam o tipo de atuação que o psicólogo precisa apresentar em organizações. Mas, para que isso ocorra, é necessário que as disciplinas (categorias de assuntos ou de atividades) deixem de contemplar assuntos típicos da História, da Antropologia, da Filosofia, de Ética, entre outros, e passem a capacitar os profissionais a desenvolverem aptidões de múltiplas dimensões para poder intervir nos processos e fenômenos psicológicos no âmbito das organizações. Isso, inclusive, é o que preconizam as Diretrizes Curriculares para o ensino de graduação em Psicologia: passar de uma orientação por “conteúdos” para orientação por “competências a desenvolver” nos alunos. É possível observar nas verbalizações dos sujeitos descritas na Tabela 4.1 expectativas referentes a uma atuação que contemple múltiplas dimensões de aptidões, embora isso fique expresso de forma incompleta e, em vários casos, obscurecida pela linguagem do senso-comum ou do que é mais corriqueiramente considerado como sendo uma atuação profissional do psicólogo.

A primeira e a terceira verbalização da categoria “Sociais”, apresentadas na Tabela 4.1, estão relacionadas por explicitarem expectativas que envolvem comunicação, porém com algumas diferenças. A primeira indicação faz referência a um desejo de que o psicólogo seja capaz de se comunicar oralmente, a fim de exercer influência no outro, para provocar mudanças de comportamento. Essa verbalização apresenta uma visão leiga sobre a natureza do trabalho do psicólogo na organização, em que o comportamento é entendido apenas como resposta do organismo a algum estímulo. Esse é um tipo de entendimento comumente encontrado não só na vivência do cotidiano, mas também no meio acadêmico. Para Botomé (1987), comportamento é o conjunto de múltiplos tipos de relações entre os aspectos presentes na situação em que o organismo age ou atua, as características da ação que apresenta nessa situação e os aspectos da situação resultante da ação do organismo. Cada um desses elementos (aspectos da situação em que o organismo age ou atua, ações que apresenta e resultados da ação) são importantes uma vez que constituem os componentes do comportamento. Considerando esse conceito, o comportamento (esse sistema de relações) é resultado de contingências (características das circunstâncias em que as relações que constituem o

comportamento ocorrem e se desenvolvem) e para que ocorram mudanças significativas no comportamento, é necessário que o psicólogo promova mudança nas contingências que dão origem e mantêm o comportamento (Holland, 1983). Também parece que está explícito na indicação 1 uma expectativa de que o psicólogo atue de maneira a lidar com problemas de comportamento dos funcionários, o que evidencia uma imagem baseada no modelo de atuação clínico.

A terceira indicação da Tabela 4.1 explicita a expectativa de que o psicólogo manifeste o seu pensamento de maneira clara, seja por meio da escrita (relatórios, correspondência, comunicações etc.) ou exposição oral (seminários, palestras, diálogo com dirigentes e funcionários). Na quarta indicação da Tabela 4.1, é esperado que o psicólogo seja capaz de avaliar um julgamento em relação a aspectos diversos relacionados a ele ou a sua atuação e utilize esse julgamento para aperfeiçoar essa atuação. Apresentar esse tipo de comportamento no exercício profissional é importante, pois possibilita ao psicólogo avaliar sua atuação e os resultados ou benefícios de sua intervenção. Ou seja, examinar as avaliações realizadas em relação a seu trabalho e aperfeiçoar ou apresentar novos comportamentos ou intervenções em função desses exames e avaliações.

A quinta verbalização da categoria “Sociais”, apresentada na Tabela 4.1, indica o desejo de que o psicólogo seja capaz de entender as situações com que se defronta, examinando todos os aspectos que envolvem a mesma e antes de reagir a elas. Essa expectativa explicita uma cadeia de comportamentos intermediários necessários para o psicólogo começar um trabalho de responder ao que lhe é apresentado antes de apresentar uma atuação explícita em relação à situação: observar, examinar, investigar, avaliar alternativas, decidir qual o melhor tipo de atuação para, então, reagir a essa situação com precisão e maior probabilidade de adequação. Skinner (1980, p. 279), ao analisar o comportamento de solucionar problemas, afirma que este é um evento comportamental e que os vários tipos de atividades que promovem o aparecer de uma solução são formas de comportamento.

Na categoria “Administrativas pessoais” da Tabela 4.1, podem ser visto, nas verbalizações 18 e 19, comportamentos que vão além de ser organizado e ser pontual. Tais verbalizações revelam aspectos relacionados à qualificação de gestão

peçoal que envolve comportamentos como ordenar as tarefas a serem realizadas, priorizar tarefas que devem ser realizadas, dispor os materiais de serviço em ordem, gerenciar o tempo para execução das tarefas, executar determinado trabalho respeitando prazo, cumprir as tarefas assumidas, coordenar ações que se relacionam a determinado tipo de intervenção profissional. Esses são alguns exemplos de comportamentos que devem ser aprendidos pelos alunos de Psicologia os quais podem caracterizar uma atuação relacionada à categoria “Administrativas pessoais” no exercício profissional.

A indicação 20 da categoria “Cognitivas”, apresentada na Tabela 4.1, demonstra um desejo por uma qualificação do psicólogo relacionada, por exemplo, a comportamentos como: apresentar alternativas para a solução dos problemas, realizar atividades inovadoras, criar procedimentos e instrumentos de trabalho, propor formas de trabalho que contribuam significativamente para uma determinada população, aspectos que constituem uma parte importante da capacitação do psicólogo para atender a esses tipos de expectativas em uma organização. Esses exemplos ilustram algumas aprendizagens que podem ser propostas como objetivos de ensino e que favorecerão a atuação do profissional na organização.

É importante observar que, entre as vinte características consideradas técnicas indicadas pelos sujeitos na Tabela 4.1, somente sete características citadas por diferentes sujeitos podem ser consideradas características técnicas restrita e especificamente. É possível observar que há uma heterogeneidade na hierarquia das respostas dos sujeitos, o que pode significar uma variedade de entendimento dos sujeitos sobre o que é aptidão técnica. As informações fornecidas pelos sujeitos também evidenciam que existe desconhecimento por parte da comunidade empresarial do que sejam características técnicas e qual domínio técnico o psicólogo deve ter no exercício do seu trabalho, assim como do que sejam as relações entre dimensões técnicas do trabalho do psicólogo e as demais dimensões dessa atuação. O conjunto da Tabela 4.1, com um exame acurado, mostra expectativas em relação a aptidões de várias dimensões (sociais, técnicas, éticas, administrativas pessoais e cognitivas), podendo ser contempladas pelos programas de ensino como comportamentos profissionais a serem aprendidos durante a graduação para intervir no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho.

Na Tabela 4.2, as indicações concentram-se em torno dos tipos de características desejadas ao psicólogo para o exercício do seu trabalho na organização e revelam expectativas relacionadas, na sua maioria (64,7%), à categoria “Comunicação e Relacionamento”, o que corresponde, em parte, às aptidões sociais, como uma das categorias de aptidões para compor a formação de um profissional de nível superior, propostas por Botomé e Kubo (2001). Tal tipo de aptidão refere-se a comportamentos relacionados a: comunicar diferentes tipos de mensagens para tipos variados de pessoas; desempenhar vários papéis em decorrência das situações apresentadas pelo exercício profissional, relacionar-se com diferentes pessoas, variar o comportamento de acordo com o tipo de pessoa e situação, imaginar o que o outro está sentindo e comportar-se coerentemente com a situação em que o outro está etc. No campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho, comportar-se dessa maneira, permite e facilita ao psicólogo, intervir nos processos e fenômenos relacionados à sua profissão, assim como nos processos e fenômenos psicológicos significativos para a organização sem perder de vista a multiplicidade de dimensões a serem consideradas na atuação profissional.

As indicações 10 e 11 da Tabela 4.2 podem revelar expectativas que as pessoas comumente apresentam em relação à atuação do psicólogo: a de um profissional que, diante de uma queixa, mostre-se disponível para ouvir ou atender pessoas e que esteja sempre pronto a ajudar. Essas expectativas expressam uma imagem da atuação do psicólogo voltada para uma intervenção de natureza que pode ser determinada pela imagem de um “clínico” atuando com pessoas com dificuldades diversas. Talvez seja necessário ir mais longe nessa perspectiva de exigência para o psicólogo e cuidar de que essa classe de comportamentos seja desenvolvida em relação a múltiplos tipos de situações, no caso, especialmente às que caracterizam as condições que ocorrem em uma organização de trabalho, em processos de trabalho e de aprendizagem profissional.

Na categoria “Aparência”, apresentada na Tabela 4.2, dois sujeitos indicam características que merecem ser avaliadas detalhadamente. A verbalização 12 faz referência ao comportamento do psicólogo na sociedade, o que parece revelar uma expectativa de que o psicólogo comporte-se de acordo com as convenções sociais estabelecidas por um determinado grupo ou sociedade. Na indicação 14, fica

expressa uma expectativa relacionada à aparência física do psicólogo. Diante dessas expectativas, cabe perguntar: qual a relevância dessas características para a atuação profissional? Parecem existir nessas indicações expectativas baseadas em um padrão de comportamento que funciona mais como regulador social, mas que são importantes para atuação do psicólogo na medida em que se referem a comportamentos como: avaliar as consequências do seu comportamento na sociedade, para a organização; analisar a relação estabelecida pela comunidade entre o comportamento do psicólogo, sua atividade profissional e o seu local de trabalho; apresentar-se de maneira agradável para a comunidade ou para os interlocutores; apresentar equilíbrio físico e mental. Essas expectativas representam, em parte, aspectos da realidade na qual o curso de Psicologia e os psicólogos que atuam na região do Meio Oeste catarinense deverão estar preparados para lidar. Isso acarreta, ao curso de Psicologia, no mínimo, planejar estratégias para preparar os alunos para essas circunstâncias com as quais vão defrontar-se no exercício de seu trabalho como psicólogos.

A verbalização 15, apresentada na categoria “Administração”, refere-se à capacidade de o psicólogo elaborar projetos, ou realizar ações que facilitem a concretização de uma idéia ou a realização de uma tarefa. Essa indicação permite considerar que o psicólogo seja capaz de projetar ou empreender a sua atuação no ambiente organizacional, de propor o seu trabalho em função das necessidades da organização ou do ambiente no qual essa organização está inserida, de propor alternativas para a valorização dos funcionários na organização, de elaborar planos para o desenvolvimento de ações que promovam a qualidade de vida dos funcionários e da organização. De acordo com Botomé e Kubo (2001), esses tipos de comportamentos estão relacionados à formação de empreendedor e podem constituir objetivos de ensino de unidades componentes do curso de graduação em Psicologia.

O que significa “mostrar boa percepção para contratar alguém”? Na Tabela 4.2, a indicação 16 da categoria “Administração” revela comportamentos relacionados a observar com precisão, analisar, decidir e avaliar as características e o comportamento de pessoas. Significa, por exemplo, identificar quais candidatos podem ser mais adequados para a organização em um processo de seleção. Ou,

ainda: diferenciar os candidatos entre si e avaliar as decorrências da contratação dos novos funcionários em relação à sua produtividade e contribuição para a empresa e para a sociedade. Esses comportamentos indicam a importância de desenvolver a classe de comportamentos “planejar” como um tipo de comportamento que não deve ser reduzido ao domínio de técnicas e procedimentos, mas que contemple comportamentos profissionais mais amplos e sistêmicos que definam a atuação do psicólogo em organizações de trabalho em uma perspectiva mais ampla que apenas a das dimensões técnicas desse tipo de atuação profissional.

Na Tabela 4.3, as indicações concentram-se em torno dos tipos de conhecimentos necessários ao psicólogo para agir diante dos problemas existentes na Organização. As afirmações explicitam não só expectativas por uma atuação técnica, em que prevalece a ação do psicólogo voltada para o uso de procedimentos específicos, como também apresentam necessidades e possíveis comportamentos intermediários que podem ser úteis para tornar os alunos aptos ao exercício profissional nesse sub-campo de atuação do psicólogo.

As afirmações 1 a 4 da categoria “Técnicos” demonstram uma necessidade de que o psicólogo tenha um conhecimento mais profundo daquilo que é objeto de intervenção da Psicologia para intervir com precisão. Esse tipo de conhecimento expresso por agentes organizacionais indica expectativa de uma formação que prepare o aluno para o domínio de algumas técnicas e que fundamente sua intervenção baseada nessas técnicas. Para Francisco e Bastos (1992), a formação atual de psicólogos não articula ciência e prática, privilegia o uso de técnicas, o que leva o futuro profissional a preocupar-se em dominar maneiras de como fazer, desconhecendo os fundamentos desse fazer. No domínio da intervenção, o psicólogo necessita estar capacitado para, a partir das necessidades ou problemas da organização, observar a realidade, estabelecer relações entre eventos, analisar, planejar e propor intervenções; isso exige uma formação científica muito boa para capacitar uma pessoa a questionar, observar, sistematizar, analisar, sintetizar, interpretar e comunicar descobertas e elaborações feitas. Para Zanelli, (1994 a, p. 97), porém, a precariedade da formação em pesquisa nos cursos de Psicologia, dificilmente torna um psicólogo capaz de se defrontar com os problemas correntes

nas organizações, em termos de conseguir estabelecer critérios e instrumentos para configurar um problema, estabelecer um diagnóstico e apresentar propostas de solução. O tipo de formação que vem sendo desenvolvida pelos cursos de nível superior e a presença de expectativas relacionadas a uma atuação técnica são fortes determinantes para a manutenção de uma ação profissional restrita, o que, de acordo com Zanelli (1994, p.93), limita a atuação, não permitindo articular em um sentido mais amplo, para perceber possibilidades de inserção, de estar inserido no nível da atuação estratégica nas organizações.

Na categoria “Organização” da Tabela 4.3, pode ser visto que as verbalizações 5 e 6 expressam uma expectativa e uma necessidade de que o psicólogo conheça a organização em sua totalidade e a sua atividade-fim (núcleo do trabalho específico e próprio da organização). Para Zanelli (1994, p. 138), os psicólogos, nas empresas, muitas vezes, são vistos como profissionais que se mantêm isolados, muito teóricos e pouco vinculados aos objetivos concretos que norteiam os planos gerais da organização. A necessidade de “entender o negócio”, para quem atua na área, torna-se evidente, de maneira que requer conhecimentos amplos ou específicos, como a compreensão do que constitui o mercado de trabalho da organização. Botomé e Kubo (2002) consideram essa mesma direção e ampliam essa afirmação, acrescentando a noção de campo de atuação da organização (necessidades sociais e possibilidades de atuação) à noção usual de “mercado de trabalho” (demandas e ofertas de emprego ou de compra). Desta forma, é necessário que os conhecimentos produzidos por outras áreas do saber, (Biologia, Administração, Sociologia, Economia etc.) sejam contemplados na formação do profissional psicólogo, independentemente do campo de atuação, pois “qualquer campo de atuação profissional é sempre multidisciplinar” (Botomé, 1988). Ao considerar as expectativas expressas na categoria “Organização”, podem ser identificados possíveis comportamentos a serem apresentados pelo psicólogo como necessários para o desempenho profissional: estabelecer relações entre os conhecimentos existentes de outras áreas de conhecimento; intervir em um fenômeno a partir dos conhecimentos produzidos pela Psicologia e também por outras áreas do saber; ampliar as perspectivas de trabalho com base nos conhecimentos produzidos, entre outros. Esses tipos de comportamentos aparecem explícitos na indicação 10 da categoria “Informações”, em que o psicólogo precisa

utilizar com precisão o conhecimento científico e extrair desse conhecimento o que é significativo para o seu trabalho e atuação profissionais.

A categoria “Práticos”, na Tabela 4.3, apresenta aquilo que é central para um curso de nível superior: preparar o profissional para intervir nos problemas e nas necessidades sociais; mudar as situações indesejáveis existentes, ou seja, preparar para atuar em um campo de atuação profissional conforme explicitaram Botomé e Kubo (2002). Isso significa capacitar o psicólogo para ir além do atendimento às demandas das organizações e das ofertas de emprego para trabalhos definidos por elas ou pelas rotinas da profissão. Nesse sentido, as concepções de mercado de trabalho e de campo de atuação precisam ser conhecidas e utilizadas como “orientadoras” do planejamento e da realização do ensino de graduação (Oliveira, 1988). É por meio do ensino que o conhecimento disponível é transformado em capacidade para agir e isso exige um repertório de comportamentos para lidar com o conhecimento como produto (o conhecimento existente) e como processo (conhecimento a produzir quando há uma situação que envolve elementos desconhecidos).

No conjunto, as aptidões e os conhecimentos indicados pelos agentes organizacionais, necessários ao psicólogo para atuar diante dos problemas na organização, revelam expectativas e necessidades que podem ser úteis à formação do profissional e que podem ser entendidas como situações com as quais o psicólogo poderá ter que lidar no exercício profissional. Dessas expectativas e necessidades podem ser derivados comportamentos que o futuro profissional precisará estar apto a apresentar perante tais situações, podendo ser transformados em objetivos de unidades de ensino nos cursos de graduação em Psicologia. Conhecer as expectativas dos agentes organizacionais referentes as aptidões, características e conhecimentos atribuídos ao psicólogo, contribui para um melhor entendimento dos problemas a serem enfrentados pelos alunos e profissionais psicólogos, como permite conhecer as possibilidades para a atuação nesse campo profissional. No entanto, essas informações por si só são insuficientes, necessitando de uma análise das expectativas em relação à atuação do psicólogo na organização.

3. Atuações do psicólogo no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho

A Tabela 4.4 apresenta indicações que dizem respeito aos tipos de atividades desenvolvidas por estagiários de Psicologia e por psicólogos em uma organização. As verbalizações dos sujeitos totalizam treze indicações e estão distribuídas em quatro categorias referentes a subcampos de atuação.

Na categoria “Administração pessoal”, três dos cinco sujeitos indicaram quatro atividades (30,7%) que foram desenvolvidas pelo psicólogo ou estagiário na organização. A atividade de seleção recebeu duas indicações (15,3 %) feitas por dois sujeitos, as demais atividades, análise do ambiente e revisão das descrições de cargo receberam de diferentes sujeitos uma indicação (7,7 %) cada uma.

A categoria “Comportamento organizacional” apresenta quatro indicações (30,8%) feitas por três sujeitos. Nessa categoria são citadas atividades como: reuniões com os funcionários, atividades de grupos, relações interpessoais e criação de jornal interno.

Na categoria “Qualificação/desenvolvimento”, é possível observar duas indicações (15,4%) feitas por dois sujeitos. As atividades indicadas fazem referência a treinamento e a estruturação de programas de treinamento e recebe uma indicação (7,7%) cada uma.

A categoria “Mudança organizacional” apresenta três indicações (23,1%). São indicadas nessa categoria atividades referentes à pesquisa de satisfação do cliente, pesquisa de campo e pesquisa diagnóstica, das quais receberam uma indicação (7,7%) por cada um de diferentes sujeitos.

Com exceção da atividade 1, “Seleção”, que recebeu duas indicações de diferentes sujeitos, é possível identificar uma dispersão nas respostas. É preciso destacar que as atividades citadas, na sua totalidade, reduzem as atuações do psicólogo na organização a âmbitos de intervenção já consolidados no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho.

Tabela 4.4

Distribuição de ocorrências e percentagens dos tipos de atividades desenvolvidas por estagiários de Psicologia e por psicólogos na organização

Categoria Subcampos de atuação	Tipos de atividades	Qtde ind.	Sujeitos				
			1	2	3	4	5
Administração de pessoal	1. Seleção	2 (15,3%)	*			*	
	2. Análise do ambiente	1 (7,7%)		*			
	3. Revisão das descrições de cargo	1 (7,7%)				*	
Subtotal	3	30,7%	1	1	-	2	1
Comportamento organizacional	4. Reunião com os funcionários	1 (7,7%)		*			
	5. Atividade de grupos	1 (7,7%)					*
	6. Relações interpessoais	1 (7,7%)			*		
	7. Criação do jornal interno	1 (7,7%)					*
Subtotal	4	30,8%	-	1	1	-	2
Qualificação/ desenvolvimento	8. Treinamento	1 (7,7%)	*				
	9. Estruturação de programas de treinamento	1 (7,7%)				*	
Subtotal	2	15,4%	1	-	-	1	-
Mudança organizacional	10. Pesquisa de satisfação do cliente	1 (7,7%)				*	
	11. Pesquisa de campo	1 (7,7%)	*				
	12. Pesquisa diagnóstica	1 (7,7%)					*
Subtotal	3	23,1%	1	-	-	1	1
Total	12	13 (100%)	3	2	1	4	3

A Tabela 4.5 apresenta indicações que dizem respeito às atividades que os sujeitos esperavam que fossem desenvolvidas e que deveriam ser desenvolvidas pelo psicólogo na organização. As indicações dos sujeitos totalizam dezenove citações e estão organizadas em dois blocos de categorias referentes às expectativas relacionadas ao desenvolvimento de atividades.

O primeiro bloco de categorias compreende as “atividades que os sujeitos esperavam que fossem desenvolvidas pelo psicólogo” e apresenta cinco indicações feitas por quatro sujeitos. A verbalização 1, “que envolvessem os funcionários nas atividades”, explicita um comportamento do profissional em relação a ser capaz de atrair ou seduzir os funcionários a participarem de atividades propostas. A indicação 2 apresenta um tipo de atividade que é tradicionalmente conhecida como de domínio do psicólogo, “treinamento”. Já a verbalização 3, “pesquisa de satisfação do cliente”, indica um tipo de atividade que sai do que tradicionalmente foi desenvolvido pelo psicólogo nas organizações: buscar conhecer, por meio da pesquisa, certa realidade relacionada a clientes (consumidores ou usuários dos serviços) que pode contribuir para as estratégias da Organização.

É possível, agora com uma orientação para o âmbito interno da Organização, observar na verbalização 4, “obter as queixas dos funcionários”, que existe uma expectativa por um profissional que consiga saber os motivos de desprazer do funcionário em relação à organização. A verbalização 5 da Tabela 4.5, indo na mesma direção indica um desejo de serem desenvolvidas atividades para um determinado grupo de funcionários, pelo fato desses trabalhadores estarem diretamente em contato com clientes da organização. O sujeito, no entanto, não explicita que tipos de atividades podem ser realizados pelo psicólogo.

O segundo bloco de categorias, “Atividades que deveriam ser desenvolvidas pelo psicólogo”, apresenta treze tipos de atividades que são citadas por cinco sujeitos. As verbalizações 6 e 7 indicam atividades que são tradicionalmente conhecidas na sociedade como realizadas por psicólogos “seleção” e “treinamento” e são o núcleo da imagem do que é considerado como psicólogo organizacional.

Tabela 4.5

Distribuição de ocorrências e percentagem de atividades que os sujeitos esperavam que fossem desenvolvidas e que deveriam ser desenvolvidas pelo psicólogo na organização

Expectativas sobre os tipos de atividades	Tipos de atividades	Sujeitos					Qtde ind.
		1	2	3	4	5	
Atividades que os sujeitos esperavam que fossem desenvolvidas pelo psicólogo	1) Que envolvessem os funcionários nas atividades.	*					1 (5,2%)
	2) Treinamento.				*		1 (5,2%)
	3) Pesquisa de satisfação do cliente.		*				1 (5,2%)
	4) Obter as queixas dos funcionários.		*				1 (5,2%)
	5) Atividades p/ os funcionários de setores que estão em contato com o cliente.					*	1 (5,2%)
Subtotal	5	1	2	-	1	1	5 (26%)
Atividades que deveriam ser desenvolvidas pelo psicólogo	6) Seleção.	*				*	2 (10,5%)
	7) Treinamento.	*					1 (5,2%)
	8) Verificar se o funcionário está cumprindo as regras da empresa.	*					1 (5,2%)
	9) Conversar em particular, de um em um, para motivar os funcionários.	*					1 (5,2%)
	10) Levantar dados da realidade.		*				1 (5,2%)
	11) Criar estratégias para melhorar aquilo que apareceu no levantamento de dados.		*				1 (5,2%)
	12) Aplicar as estratégias criadas a partir do levantamento de dados.		*				1 (5,2%)
	13) Identificar os problemas e suas causas olhando para o global.			*			1 (5,2%)
	14) Dar solução para os problemas identificados.			*			1 (5,2%)
	15) Atividade na área social, que volte para a família do funcionário.				*		1 (5,2%)
	16) Acompanhamento de pessoal.					*	1 (5,2%)
	17) Acompanhamento junto aos chefes e diretores. para melhorar o relacionamento com a equipe					*	1 (5,2%)
	18) Suporte ao RH.					*	1 (5,2%)
Subtotal	13	4	3	2	1	4	14 (72,9%)
Total	18	5	5	2	2	5	19 (100 %)

A indicação 8, “verificar se o funcionário está cumprindo as regras da empresa”, revela uma confusão comumente feita sobre as atribuições do psicólogo ao atuar na organização; apresenta um desconhecimento a respeito daquilo que é função do psicólogo, e conseqüentemente, leva a um entendimento de que é papel do psicólogo investigar se o que foi determinado às pessoas realizarem na organização está sendo desempenhado ou respeitado. Essa é uma expectativa com a qual o psicólogo pode se defrontar em uma organização e que precisa ser por ele corrigida, sob pena de transformar-se em um “despachante” da organização ou um “policial” da administração superior. Um outro tipo de confusão em relação àquilo que é comum imaginarem ser função do psicólogo fica explícito na indicação 9, “conversar em particular, de um em um, para motivar os funcionários”. Essa verbalização expressa uma imagem de que ele deva ser capaz de motivar alguém por meio da exposição oral, como em um “passe de mágica”. Ainda em relação a essa mesma verbalização, é possível levantar problemas e questões sobre o entendimento do que seja motivação e como esse fenômeno ocorre no indivíduo ou em relação ao seu comportamento em uma organização.

As verbalizações 10 (levantar dados da realidade) e 13 (identificar os problemas e suas causas, olhando para o global) explicitam a importância de um comportamento de produção de conhecimento sobre o que aconteceu (“realidade”) e sobre o ambiente em que algo aconteceu (“global”), como sendo comportamentos que levam a compreender a realidade da organização.

É possível observar, nas indicações 11 (criar estratégias para melhorar aquilo que apareceu no levantamento de dados) e 14 (dar solução para os problemas identificados), aspectos relacionados à capacidade do psicólogo de não só identificar os problemas, mas também propor soluções, duas classes de comportamentos complementares em seu papel na atuação profissional do psicólogo.

A verbalização 12 (aplicar as estratégias criadas a partir do levantamento de dados) expressa que, ao conhecer a realidade, é necessário que o psicólogo utilize, efetiva e inequivocamente, as estratégias que foram elaboradas para dar conta daquilo que foi identificado, como parte integrante de um processo (uma complexa cadeia de comportamentos profissionais).

A afirmação 15 (atividade na área social, que volte para a família do funcionário) explicita tipos de pessoas (família) que poderiam ser beneficiadas com o serviço do psicólogo. Não indica, porém, um tipo de atividade específica, mas expressa uma expectativa em torno de uma atividade de cunho aparentemente assistencialista por parte do psicólogo. Isso fica em uma ambigüidade a ser melhor esclarecida como parte da natureza do trabalho do psicólogo em uma organização. Sem esse esclarecimento, a natureza desse trabalho pode ser mais apropriada para um profissional de Serviço Social, com os cuidados e exigências próprias desse campo de atuação.

A verbalização 16 (acompanhamento de pessoal) indica o trabalho de acompanhar ou observar alguém, todavia não fica claro exatamente o tipo de atividade a ser desenvolvida pelo psicólogo que, efetivamente, constituiria parte integrante de seu trabalho profissional, coerentemente com seu objeto de intervenção em uma organização. Já a verbalização 17 (acompanhamento com os chefes e diretores para melhorar o relacionamento com a equipe) explicita uma atividade de acompanhar ou observar com o objetivo de ajudar ou orientar os chefes e diretores a melhorar o relacionamento deles com a equipe de trabalho da qual fazem parte ou na qual estão atuando. De forma semelhante, a atividade que deveria ser desenvolvida pelo psicólogo apresentada na indicação 18 (suporte ao RH) expressa o ato de ajudar a área de recursos humanos da organização, no entanto não indica que tipos de atividades deveriam ser desenvolvidas pelo psicólogo.

Em síntese as Tabelas 4.4 e 4.5 apresentam indicações dos sujeitos que expressam expectativas em relação às atividades desenvolvidas pelo psicólogo no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho, das quais evidenciam possibilidades e restrições apresentadas à atuação do psicólogo.

4. Possibilidades e limites de atuação no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho

Em seu conjunto, as Tabelas 4.4 e 4.5 revelam expectativas de atuações dos estagiários de Psicologia e dos psicólogos voltadas para práticas já consolidadas no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho e expectativas de atuações que se assemelham ao modelo clínico de atendimento diádico (Mello, 1975). Como também explicitam expectativas de atuações que contemplam comportamentos profissionais relacionados a aptidões de liderança e a um trabalho científico, entre outras. A partir das atividades citadas como realizadas na organização pelo estagiário de Psicologia ou psicólogo, é possível inferir que, tanto os profissionais da Psicologia quanto os profissionais das organizações, pouco conhecem sobre as possibilidades de intervenção no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho, restringindo-se a atuações em âmbitos como, atenuar sofrimento, compensar dano e recuperar prejuízos. Para Botomé (1988, p. 288), existem ainda outros âmbitos em que a atuação profissional pode ser exercida independente do campo de atuação: atenuar sofrimento por meio de comportamentos adaptativos, compensar danos produzidos por comportamentos inadequados, reabilitar pessoas para apresentarem comportamentos relevantes, recuperar ou corrigir comportamentos relacionados a problemas, prevenir problemas por meio de condições e comportamentos de interesse, manter condições e comportamentos adequados e promover comportamentos novos e significativos para a organização e para a sociedade.

No primeiro âmbito de atuação, atenuar sofrimento, o trabalho está voltado para criar condições de maneira que alguém viva com a dificuldade existente, tendo o menor sofrimento possível sem, contudo, eliminar o problema existente, a não ser quanto à redução de alguma quantidade de sofrimento relacionado com ele. Na organização, o psicólogo ao atuar nesse âmbito promoveria, por exemplo, ginástica laboral na organização para baixar a tensão e aliviar a pressão do estresse ocasionado pelo trabalho. Isso pode justificar-se como parte inicial de um trabalho ou como uma medida transitória, enquanto não é possível realizar outras. Ou quando não há outra possibilidade de atuação.

Ao compensar danos (segundo âmbito de atuação), o trabalho de interesse é compensar, de alguma maneira, a ocorrência de condutas, de problemas, de *déficits* comportamentais ou de decorrências disso na vida da organização ou dos

indivíduos que a constituem. Ao atuar nesse âmbito de intervenção, o psicólogo necessita já de um pouco mais de recursos de conhecimento e de tecnologia do que no âmbito anterior para efetivamente alterar condições e comportamentos relevantes para compensar danos à organização ou às pessoas. No contexto organizacional, isso pode significar o psicólogo buscar realizar, por exemplo, um processo de recrutamento e seleção o mais rápido possível para suprir a necessidade de mão-de-obra da organização, de maneira a reparar desligamentos de funcionários.

Um outro âmbito de atuação profissional é denominado de reabilitação, no qual o que importa é limitar ou reduzir a ocorrência de comportamentos-problema, de *déficits* de conduta ou de conseqüências disso para a organização ou para os indivíduos que a constituem. O objetivo, nesse âmbito de atuação, é conseguir melhorar, ao máximo, o que a organização ou os indivíduos podem conseguir realizar sem, porém, atingir os limites ou as características de realização anteriormente existentes para a organização. A atuação na organização referente a este âmbito, pode ser exemplificada por um trabalho para restabelecer um clima um pouco mais amistoso entre colegas de trabalho, para a realização das atividades profissionais as quais ficaram prejudicadas em decorrência de conflitos entre funcionários.

O quarto âmbito de atuação trata de recuperar problemas (ou comportamentos que os produzem), visando eliminar ou corrigir os comportamentos que constituem problemas ou as conseqüências indesejáveis produzidas por comportamentos de pessoas na organização. O objetivo é atingir o nível do que seria a organização antes de ter o problema ou chegar a um desempenho que seria considerado como “normal” pela comunidade em que se localiza a organização ou o que a organização considera como relevante a respeito do comportamento dos indivíduos que a constituem. É possível ter como objetivo, nesse âmbito de atuação, eliminar ou controlar a influência das variáveis que produzem a ocorrência, a manutenção ou o fortalecimento dos comportamentos-problema e suas decorrências para a organização e sociedade. Uma maneira de atuar de acordo com este âmbito, seria o psicólogo acompanhar e analisar os índices de rotatividade de maneira a relacionar os setores, período do ano, momento econômico, acontecimentos

internos na organização e no setor, de maneira a buscar possíveis soluções para eliminar o problema de rotatividade de funcionários.

Um quinto âmbito de atuação profissional é denominado preventivo e tem como objetivo impedir a existência de comportamentos-problema e controlar as variáveis responsáveis por sua ocorrência, manutenção ou seu fortalecimento, antes da ocorrência desses problemas. A atuação está voltada para algo que não existe, para evitar que venha a existir; o objeto de atuação não é um problema existente e sim a probabilidade, mesmo que pequena, de sua ocorrência. O que pode significar, para o psicólogo, ter que definir, junto aos gestores e funcionários de uma organização, as tarefas e responsabilidades de cada membro da organização a fim de evitar sobrecarga de trabalho, protecionismo, melhor aproveitamento das capacidades de cada funcionário e possibilitar a cada um identificar as expectativas da organização em relação a ele.

Um sexto âmbito de atuação profissional é denominado de manutenção e tem por objetivo manter as condutas de valor já existentes, preservando, conservando e controlando as condições responsáveis pela ocorrência dessas condutas na organização. A atuação profissional já não é mais orientada por problemas prováveis nem existentes. O que, no caso das organizações, pode ser traduzido em comportamentos do psicólogo para manter claro, junto aos funcionários, os objetivos organizacionais e os comportamentos (ou o papel) esperados de cada um na consecução desses objetivos. O que exigirá, antes de tudo, que o profissional identifique com muita precisão o que pode ser um objetivo organizacional, sem confundir com atividades ou “pomposidades” retóricas.

O sétimo âmbito de atuação profissional é denominado de promoção. O objetivo desse âmbito de atuação é melhorar ou aperfeiçoar os comportamentos existentes, propor novos comportamentos de valor ainda inexistentes e ou implementar condições para a sua ocorrência, manutenção ou seu desenvolvimento. Uma atuação, nesse âmbito, relacionada ao contexto das organizações, pode ser exemplificada quando o psicólogo participa de grupos multi ou interdisciplinares que avaliam mudanças a serem feitas na organização e analisam as possíveis conseqüências sobre os comportamentos e a saúde do trabalhador e propõem outras alternativas de mudanças para que os problemas não ocorram.

Preparar os profissionais psicólogos para atuar nos diferentes âmbitos de intervenção viabiliza atuações mais eficazes e apropriadas no sentido de tornar o profissional apto a lidar com diferentes variáveis relacionadas aos processos e fenômenos psicológicos existentes na organização. Para Botomé e Kubo (2001), o psicólogo precisa ser capacitado (aprender comportamentos) para atuar nos diferentes âmbitos de atuação e não ficar restrito a atenuar sofrimento, compensar dano, corrigir lesões, recuperar prejuízos ou minimizá-los como atuação profissional. O profissional precisa ser preparado para desenvolver uma atuação nos âmbitos mais elaborados como prevenção de comportamentos inadequados ou na manutenção e promoção de comportamentos relevantes nas organizações. De certa forma, é mais significativo “atuar antes que os problemas aconteçam e de uma maneira para que não venham a ocorrer” (Stédile, 1996; Rebelatto e col. 1999, citados por Botomé, 2001) do que depois que aconteçam e para corrigir ou compensar. É por meio de seus comportamentos profissionais que o psicólogo pode ampliar tanto o campo profissional como as possibilidades de atuação para o exercício profissional.

As indicações 1 a 5 apresentadas na categoria “Administração de pessoal” e 10 e 11 da categoria “Qualificação/desenvolvimento” da Tabela 4.4, somadas, concentram o maior número de citações dos sujeitos, o que corresponde a 61,6% das respostas. Essas indicações revelam que o âmbito de intervenção do psicólogo tem ficado restrito a atuações mais tradicionais, implicando em intervenções mais em nível técnico, o que significa que o profissional se responsabiliza por intervir em processos a partir de instrumentos e procedimentos conhecidos ou disponíveis como também já sinalizaram Zanelli e Bastos (2004, p. 479). A atuação técnica coloca o psicólogo como intermediário, um instrumento para gerar resultados restritos (Zanelli, 1994b). Os âmbitos de atuação examinados, porém, exigem mais do que os instrumentos de intervenção tradicionais da Psicologia e isso ainda é uma exigência a ser atendida no âmbito da atuação e da formação profissional dos psicólogos.

É possível observar nas categorias “Comportamento organizacional” (indicações 6 a 9) e “Mudança organizacional” (indicação 12) da Tabela 4.4 uma ampliação das possibilidades de atuação profissional para o psicólogo. Essas indicações explicitam atuações que contemplam um nível de intervenção um pouco

mais amplo e complexo do que aquilo que é usual. Com isso, novos tipos de atuação profissional já parecem estar sendo incorporados ao campo de atuação, extrapolando o nível técnico, usualmente predominante, tanto no trabalho profissional, quanto na formação acadêmica. É importante destacar que, como as atividades que foram desenvolvidas pelos estagiários ou psicólogos na organização foram indicadas por aqueles que respondiam por esses profissionais, é possível que tenha sido deixado de mencionar alguma outra atividade desenvolvida pelo psicólogo, o que, provavelmente, alteraria os resultados da Tabela 4.4.

Em síntese, os dados apresentados na Tabela 4.4 revelam que as atividades desenvolvidas pelos estagiários de Psicologia ou psicólogos, no exercício do seu trabalho nas organizações, compreendem atividades consideradas consolidadas e tradicionais no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho, o que restringe ou pode restringir a atuação profissional à realização de técnicas de soluções de problemas. Diante desse exame, é possível inferir que o curso está preparando os futuros profissionais mais sob o ponto de vista técnico. Também as expectativas dos sujeitos (empresários ou gestores das empresas) podem estar direcionando o trabalho dos psicólogos, visto que o conceito que a sociedade tem do trabalho do psicólogo e as necessidades que a sociedade identifica ou reconhece como podendo ser atendidas pelo psicólogo são uns dos determinantes daquilo que o profissional faz ou poderá fazer em um campo de atuação (Carvalho, 1982).

É possível observar, por meio das atividades citadas na Tabela 4.5, a imagem que os agentes organizacionais têm a respeito do tipo de atuação do psicólogo, o que pode ser considerado como uma limitada e confusa compreensão do que o psicólogo pode fazer nas organizações. A Tabela 4.5 expressa, também, alguns comportamentos esperados dos estagiários de Psicologia ou psicólogos, para a realização de determinadas atividades, comportamentos esses relevantes no preparo de um profissional de nível superior e os quais podem fazer parte dos objetivos de ensino dos cursos de graduação.

A verbalização 1 da Tabela 4.5 explicita expectativa por um comportamento do profissional em relação a ser capaz de atrair ou seduzir os funcionários a participarem das atividades propostas pelo psicólogo. Essa verbalização expressa, além de uma expectativa, uma necessidade de uma formação que capacite o

profissional a intervir nas ações das pessoas, manifestando condições de mobilizá-las para a realização de alguma tarefa, uma formação que prepare para liderar. Essa expectativa apareceu também nas verbalizações 1 e 2 da Tabela 3.2 como um critério da organização para escolher um estudante de Psicologia.

As indicações 2, 6 e 7 da Tabela 4.5 fazem referência a um tipo de expectativa relacionado a atividades que são tradicionalmente conhecidas como de domínio do psicólogo, demonstrando o tipo de atuação que é esperado do profissional. Esse tipo de expectativa pode ser considerado um forte gerador de demandas do mercado de trabalho, o que pode significar uma restrição do campo de atuação. Diante de uma expectativa desse tipo e de uma “formação deficiente no preparo do psicólogo organizacional e do trabalho” (Zanelli e Bastos, 2004), é possível afirmar que existem riscos da atuação do psicólogo se limitar a um exercício tradicional, uma vez que busca atender à demanda da organização. Com isso, tanto as expectativas de trabalho quanto a formação do psicólogo são determinantes dessa limitação da atuação profissional. Considerando a influência desses determinantes para a atuação em um campo profissional, parece fundamental que o curso de Psicologia atue muito mais voltado às necessidades sociais do que às demandas do mercado, construindo um projeto de curso e um ensino que efetivamente capacite o psicólogo a apresentar comportamentos profissionais relativos aos mais variados âmbitos de atuação para caracterizar um efetivo trabalho no campo profissional (necessidades sociais e possibilidades de atuação em organizações), superando as preocupações com as demandas existentes e com o que tem sido tradicional como caracterização da profissão, especialmente, no âmbito da Psicologia das Organizações e do Trabalho.

A verbalização 3 “pesquisa de satisfação do cliente”, apresentada na Tabela 4.5, explicita uma expectativa em relação à busca de informações referentes aos clientes (consumidores ou usuários dos serviços) por meio da pesquisa. As indicações 10 “levantar dados da realidade” e 13 “Identificar os problemas e suas causas, olhando para o global” expressam a importância de comportamentos de produção de conhecimento como indispensáveis para compreender a realidade da organização e atuar nela de maneira conseqüente. Esses tipos de expectativas exigem, por parte do psicólogo, a aprendizagem de comportamentos relacionados à

construção de novos conhecimentos para aperfeiçoar a intervenção profissional, o que requer da formação acadêmica uma concepção de ensino superior orientada para a pesquisa (produção de conhecimento) e para o desenvolvimento de comportamentos que possibilitem o profissional avaliar e estabelecer relações entre o fenômeno estudado e o contexto organizacional em que deve atuar, coerentemente com o conhecimento existente. De acordo com Zanelli (1994a), existe, na formação do psicólogo, uma falta de preparação para pensar, para refletir. Isso acarreta uma atuação eminentemente técnica, simplesmente utilizando o instrumental existente e consagrado pelo uso. Para esse autor, é importante ensinar e difundir pesquisas durante a graduação do psicólogo, para possibilitar uma atuação baseada em princípios científicos. Uma formação científica do profissional de ensino superior precisa ser uma das preocupações mais fortes nos processos de conceber os projetos pedagógicos de cada curso de graduação na universidade, capacitando-os, mais do que ler, estudar ou repetir o que está nas pesquisas, a produzir conhecimento relacionado à orientação de suas ações profissionais (Botomé e cols., 2000).

Na verbalização 4 “obter as queixas dos funcionários” da Tabela 4.5 está expressa uma expectativa por um profissional que consiga saber os motivos de desprazer do funcionário em relação à organização. Na verbalização do sujeito, não fica explícita a razão para alguém desejar que sejam “obtidas as queixas dos funcionários”. Mas, ao comparar essa verbalização com o que a Tabela 3.2 apresenta, é possível notar que o sujeito 2 (autor da verbalização 4 da Tabela 4.5), ao citar os critérios para escolher um estudante de Psicologia para realizar estágio na organização, faz quatro indicações e, dentre essas, duas fazem referência ao interesse por alguém que se submeta às determinações da empresa ou do supervisor local, o que pode levar a acreditar que existe uma expectativa de que a atividade “obter as queixas dos funcionários” seja desenvolvida para manter o responsável da organização informado sobre os funcionários, o que pode ser inadequado, sob o ponto de vista ético, e injustificável do ponto de vista de produção de conhecimento científico.

Na segunda categoria, apresentada na Tabela 4.5, pode ser visto que as indicações 8 e 9 apresentam uma confusa compreensão do que o psicólogo pode

fazer nas organizações. “Verificar se o funcionário está cumprindo as regras da empresa” e “conversar em particular, de um em um, para motivar os funcionários”, revelam um desconhecimento a respeito daquilo que é função do psicólogo. Revelam também uma possível imagem que os próprios psicólogos e os cursos de formação em Psicologia da região podem estar oferecendo, criando ou mantendo na comunidade, mais especificamente nas organizações existentes na região. Em decorrência do que os dados revelam, é importante o curso de Psicologia avaliar a preparação dos alunos para atuar no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho na região.

Na Tabela 4.5, as indicações 11 “criar estratégias para melhorar aquilo que apareceu no levantamento de dados”, 12 “aplicar as estratégias criadas a partir do levantamento de dados” e 14 “dar solução para os problemas identificados” revelam comportamentos significativos a serem desenvolvidos pelo curso, como caracterizar os problemas, identificar os problemas e necessidades da organização, interpretar a realidade apresentada, analisar os problemas, formular proposições e solucionar problemas. Isso significa que o aluno ou profissional deve ser capaz de identificar e lidar com problemas e necessidades de uma determinada população (mesmo que no âmbito de uma organização ou de uma instituição) e de propor formas de trabalho com essa população que produza uma contribuição significativa para a solução de problemas ou necessidades sociais (Botomé, 1988) e, no caso, organizacionais.

As indicações 15 “atividade na área social que volte para a família do funcionário”, 17 “acompanhamento com os chefes e diretores para melhorar o relacionamento com a equipe” e 18 “suporte ao RH”, embora façam referência a diferentes tipos de atividades, explicitam uma concepção assistencialista da profissão. Nessa concepção, é atribuição do psicólogo ajudar determinado tipo de pessoas ou setores de uma organização sem especificar a natureza dessa ajuda. Esse é um tipo de expectativa que coloca em risco a atuação do profissional já que limita ou reduz a intervenção do psicólogo ao âmbito de atenuar sofrimento ou compensar os problemas existentes na organização.

São indicadas, nas verbalizações 16 “acompanhamento de pessoal” e 18 “suporte ao RH” da Tabela 4.5, atividades que são desempenhadas por psicólogos

nas organizações. Não fica claro, porém, exatamente que tipo de acompanhamento precisa ser realizado (acompanhar funcionários em período de experiência, acompanhar funcionários que estão em processo de desligamento por aposentadoria ou outros tipos de acompanhamento?). Na indicação 18, ocorre o mesmo problema, não fica explícito o tipo de ajuda que o psicólogo deve dar ao setor de Recursos Humanos. Tanto a verbalização 16 como a 18 são indicadas por meio de expressões vagas e genéricas.

Dos dezoito tipos de atividades citadas pelos sujeitos na Tabela 4.5, é possível constatar que sete indicações (1, 4, 5, 8, 9, 15 e 16) estão voltadas diretamente para o funcionário, o que pode revelar quem os psicólogos “devem atender”, de acordo com as expectativas ou percepção dos agentes organizacionais. Nesse caso, os usuários dos serviços de Psicologia são considerados os componentes funcionários da organização. Essa é uma expectativa que revela uma percepção do senso comum em relação a quem os psicólogos “tratam”. Isso dá indícios de que o curso pode estar fortalecendo esse tipo de percepção e, com isso, limitando a sua clientela e seu campo de atuação. A partir dessas indicações é muito provável que seja esperado do psicólogo uma atuação voltada para assistir e ajudar funcionários. Atender esse tipo de solicitação significa reforçar o modelo clínico de intervenção e restringir o campo de atuação profissional. Expectativa desse tipo leva a afirmar que o psicólogo precisa ser capaz de demonstrar à empresa que ele pode atuar em outros âmbitos, que não apenas aqueles que o transformam em uma espécie de assistente social dos funcionários. Isso exige que o psicólogo seja, em termos gerais, alguém capaz de propor alternativas, identificar necessidades da organização, examinar o produto, examinar o processo de trabalho, demonstrar que ele é capaz de contribuir para melhorar diversos aspectos da empresa e que pode tornar a empresa mais aceitável para os seus clientes ou usuários.

As indicações da Tabela 4.4 e 4.5, somadas, totalizam trinta tipos de indicações de atividades. Entre elas, somente as atividades de seleção, treinamento e pesquisa de satisfação do cliente sofreram repetição, o que significa uma dispersão das verbalizações. A comparação dessas duas tabelas possibilita fazer algumas afirmações: que as expectativas dos sujeitos, em sua grande maioria, não foram atendidas. Isso também pode significar que, no exercício profissional, algumas

expectativas devem ser atendidas e outras não. O que exigirá que o psicólogo seja capaz de fazer as pessoas entenderem que as expectativas estão equivocadas e que ele (psicólogo) não as atenderá, implicando ter que educar e ensinar as pessoas a corrigirem suas expectativas. Também pode significar que existe um maior número de indicações de atividades na categoria que deveriam ser desenvolvidas e um menor na categoria que esperavam que fosse desenvolvida. Isso representa uma quantidade maior de expectativas fortes expressas pelos sujeitos e que levam o psicólogo a ter que ser mais cuidadoso para poder ter claro o que esperam dele. Também terá o profissional que enfrentar essas expectativas e avaliar qual delas são adequadas para avaliar quanto pode ou deve atendê-las. Aparece, enfim, uma variação de tipos de atividades esperadas do psicólogo, o que pode caracterizar visão segmentada dos agentes organizacionais a respeito da atuação desse profissional.

Em resumo, a partir das expectativas reveladas nas Tabelas 4.4 e 4.5 é possível identificar imagens inadequadas em torno do psicólogo, significando uma limitada e confusa compreensão do que o psicólogo pode fazer nas organizações. Desejar a realização de atividades tradicionalmente consolidadas no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho, desejar que o psicólogo atue de maneira assistencialista e de acordo com um modelo de atendimento clínico, são exemplos de imagens que os agentes organizacionais apresentam e que podem estar direcionando ou direcionar o trabalho dos psicólogos nas organizações, assim como a própria formação do psicólogo. Os dados apresentados nas Tabelas 4.4 e 4.5 revelam ainda comportamentos relevantes no preparo de um profissional de nível superior.

Preparar um profissional para intervir em um campo de atuação, mais especificamente a Psicologia Organizacional e do Trabalho, requer uma formação que desenvolva um conjunto amplo, variado e complexo de aprendizagens, necessárias ao trabalho: pesquisa, raciocínio, interação social, treino técnico, lógica, observação, administração, coordenação, liderança, entre outros (Oliveira, 1988). As expectativas apresentadas explicitam alguns aspectos que podem contribuir para um estudo mais profundo e sistemático a respeito do ensino de graduação, no sentido de avaliá-lo e desenvolvê-lo, a fim de tornar os alunos capazes de, pelo menos,

alterar a imagem que as pessoas nas organizações têm da atuação do psicólogo. A atuação do psicólogo pode ser um meio de difundir um significativo papel da Psicologia nas organizações. Mas, para isso, precisará haver uma aprendizagem – em um projeto de curso de graduação – que efetivamente construa comportamentos relevantes para o exercício e desenvolvimento da profissão.

EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO AOS TIPOS DE PESSOAS E PROFISSIONAIS COM QUEM O PSICÓLOGO PODE TRABALHAR NA ORGANIZAÇÃO

O que podem revelar as expectativas dos agentes organizacionais sobre as pessoas que são ou podem ser beneficiários da atuação do psicólogo? E as expectativas sobre os tipos de profissionais que direta ou indiretamente estão relacionados com as atividades desempenhadas pelo psicólogo? Conhecimento sobre quem e com quem os psicólogos trabalham fornece informações pertinentes às imagens que componentes de uma organização têm em relação aos tipos de usuários dos serviços de Psicologia e isso pode fazer referência a tipos de funções e atuações atribuídos aos psicólogos por aqueles que podem determinar tanto as condições como as possibilidades de atuações do psicólogo em uma organização. As imagens, expectativas e, em graus variados, as demandas que as pessoas fazem aos psicólogos constituem, de alguma forma, aspectos dos problemas, situações e exigências com os quais o psicólogo precisa estar apto a lidar e constituem elementos importantes para orientar a formação desse profissional, especialmente quando essas imagens, expectativas e demandas ocorrem em relação a estagiários de Psicologia em organizações e em processos de trabalho. Identificar, avaliar e derivar o que o psicólogo precisa estar apto a fazer em relação a elas e ao que elas fazem referência pode ser um conhecimento importante para o desenvolvimento do patrimônio de informações sobre o exercício profissional de psicólogos em organizações e em processos de trabalho.

1. Informações referentes a tipos de pessoas e profissionais com os quais o psicólogo pode trabalhar na organização

Na Tabela 5.1, é possível identificar as distribuições dos tipos de pessoas que devem ou que necessitam ser beneficiadas pelo serviço do psicólogo na

organização de acordo com as concepções e expectativas de administradores de organizações em que há estagiários de Psicologia. As indicações dos sujeitos totalizam nove classes de informações e estão organizadas em dois conjuntos de categorias.

O primeiro conjunto de categorias faz referência a pessoas que devem ser beneficiadas pelo serviço do psicólogo na organização e recebe cinco indicações (55,56%) feitas por cinco sujeitos. Os sujeitos verbalizam na indicação 1 que “todos” devem ser beneficiados pelo serviço do psicólogo. Essa indicação é citada por meio de uma expressão ampla, a qual não especifica quem são as pessoas que, na opinião do sujeito, deveriam ser beneficiadas pelo trabalho do psicólogo.

No segundo conjunto de categorias, é possível observar quatro indicações (44,44%) feitas por quatro sujeitos que fazem referência a pessoas que necessitam do trabalho do psicólogo. A indicação 2 refere-se a verbalizações (22,22%) de dois sujeitos e também expressa uma verbalização ampla “todos”, o que não explicita os tipos de pessoas que devem ser beneficiadas pelo serviço do psicólogo.

Tabela 5.1
Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de pessoas indicadas pelos sujeitos as quais devem e as quais necessitariam ser beneficiadas pelo serviço do psicólogo na organização

Categoria	Tipos de pessoas	Sujeitos					Qtde ind.
		1	2	3	4	5	
Pessoas que devem ser beneficiadas	1. Todos.	*	*	*	*	*	5
Subtotal	1	1	1	1	1	1	5 (55,56%)
Pessoas que necessitariam ser beneficiadas	2. Todos.	*		*			2 (22,22%)
	3. Responsáveis por setores.		*				1 (11,11%)
	4. Motoristas.				*		1 (11,11%)
Subtotal	3	1	1	1	1	-	4 (44,44%)
Total	4	2	2	2	2	1	9 (100%)

A verbalização 3 é indicada por um sujeito (11,11%) e expressa que necessitariam ser beneficiados pelo serviço do psicólogo aqueles que respondem pelos setores da organização. Essa informação faz referência a pessoas que ocupam cargos de chefias ou cargos de gerência na organização como beneficiários que necessitam do trabalho do psicólogo. A indicação 4, citada por um sujeito (11,11%), faz referência a uma determinada categoria profissional (“motoristas”) como um tipo de agente organizacional que necessita do trabalho de psicólogos. Provavelmente essa percepção corresponde a uma necessidade emergente na organização em que a pessoa trabalha.

A Tabela 5.2 apresenta os tipos de pessoas que direta e indiretamente se beneficiam dos serviços realizados pelo psicólogo e outras pessoas que poderiam se beneficiar desse serviço. As indicações dos sujeitos totalizam vinte e duas verbalizações e estão organizadas em três conjuntos de categorias.

O primeiro conjunto de categorias faz referência a tipos de pessoas que são diretamente beneficiados pelas atividades desenvolvidas pelo psicólogo e tem sete indicações (31,8%) feitas por cinco sujeitos. A verbalização 1 (“todos”) recebe três indicações (13,6%) feitas por três sujeitos e explicita que “todos” na organização se beneficiam do serviço realizado pelo psicólogo, sem informar que tipos específicos de pessoas. As verbalizações 2 e 3 (proprietário e funcionários) recebem uma indicação (4,5%) cada, sendo que o sujeito 2 indica dois tipos de pessoas os “proprietários” e “funcionários”. Isso significa que, na expectativa desse sujeito, o serviço do psicólogo tem que atender tanto às solicitações do proprietário como às necessidades dos funcionários. A verbalização 4 (clientes) recebe uma indicação (4,5%) e apresenta o cliente como beneficiário direto do serviço do psicólogo. Isso, muito provavelmente, expressa que o trabalho desenvolvido pelo profissional de Psicologia reflete ou deva refletir diretamente na relação que a organização tem com o consumidor do seu produto ou com o usuário de seus serviços. É importante observar que o sujeito que apresenta a verbalização 4 também indica que “todos”, na organização, são pessoas que se beneficiam diretamente do serviço do profissional psicólogo. A verbalização 5 (responsável pelo setor) recebe uma indicação (4,5%) e explicita as chefias dos setores como pessoas que são diretamente beneficiadas pelo serviço do psicólogo.

Tabela 5.2

Distribuição de ocorrências e percentagem de tipos de pessoas, indicadas pelos sujeitos, as quais, direta ou indiretamente, se beneficiam dos serviços realizados pelo psicólogo e de outros tipos de pessoas que podem beneficiar-se desses serviços

Categoria	Beneficiários	Sujeitos					Qtde ind.
		1	2	3	4	5	
Diretamente	1. Todos.	*		*		*	3 (13,6%)
	2. Proprietário.		*				1 (4,5%)
	3. Funcionários.		*				1 (4,5%)
	4. Clientes.			*			1 (4,5%)
	5. Responsável pelo setor.				*		1 (4,5%)
Subtotal	5	1	2	2	1	1	7 (31,8%)
Indiretamente	6. Cliente.	*	*	*	*		4 (18,2%)
	7. Família dos funcionários.	*	*			*	3 (13,6%)
	8. Comunidade onde os funcionários se relacionam.					*	1 (4,5%)
	9. Estagiários de Psicologia por terem recebido oportunidade de estágio.	*					1 (4,5%)
	10. Todos se beneficiam.			*			1 (4,5%)
Subtotal	5	3	2	2	1	2	10 (45,4%)
Outros	11. Todos.	*	*	*	*		4 (18,2%)
	12. Departamento comercial e o setor de faturamento e compras.					*	1 (4,5%)
Subtotal	2	1	1	1	1	1	5 (22,7%)
Total	12	5	5	5	3	4	22 (100%)

O segundo conjunto de categorias faz referência a pessoas que são indiretamente beneficiadas pelos serviços do psicólogo e recebe dez indicações (45,4%). Quatro entre os cinco sujeitos citam o cliente (indicação 6) e explicitam que

aquilo que é realizado pelo psicólogo repercute sobre o cliente ou está indiretamente relacionado a ele, com 18,2% das indicações sobre quem é beneficiado pelo trabalho do psicólogo na organização.. A verbalização 7 (família dos funcionários) é indicada por três dos cinco sujeitos (com 13,6% das verbalizações do conjunto de sujeitos) e expressa que, à medida que o funcionário é beneficiado pela atuação do psicólogo, os seus familiares também o são. É possível observar relação parecida na indicação 8, que explicita que a comunidade na qual o funcionário está inserido se beneficia à medida que o funcionário se beneficia do serviço realizado pelo psicólogo. A verbalização 8 recebeu uma indicação (4,5%). A indicação 9 recebe uma indicação (4,5%) e explicita a oportunidade de estágio para o estudante de Psicologia como algo que indiretamente beneficia o próprio estagiário. A verbalização 10 é indicada uma vez (4,5%) e expressa que todos são beneficiados pelo serviço do psicólogo, sem especificar os tipos de pessoas que são beneficiadas.

O terceiro conjunto de categorias faz referência a outros tipos de pessoas que podem se beneficiar e recebe cinco indicações (22,7%). Quatro entre os cinco sujeitos (18,2%) reafirmam, na indicação 11, que todos na organização se beneficiam do serviço desenvolvido pelo psicólogo. A verbalização 12 é indicada uma vez (4,5%) e especifica dois setores da organização “departamento comercial e o setor de faturamento e compras” que poderiam se beneficiar do serviço do psicólogo pelo fato dos funcionários desses setores estarem diretamente em contato com os clientes da organização.

A Tabela 5.3 apresenta os profissionais da organização que estão direta e indiretamente relacionados com as atividades desempenhadas pelo psicólogo e os que não tem relação com essas atividades. As indicações dos sujeitos totalizam dezoito verbalizações e estão agrupadas em três conjuntos de categorias.

O primeiro conjunto de categorias faz referência a profissionais da organização que estão diretamente relacionados com as atividades desempenhadas pelo psicólogo e recebe seis indicações (33,4%) feitas pelos cinco sujeitos. A verbalização 1 (todos) é citada três vezes (16,7%) e explicita uma consideração

genérica nas respostas dos sujeitos. A verbalização 2 explicita um setor específico da organização (departamento de recursos humanos) e recebe uma indicação (5,5%). A verbalização 3 indica a “gerência administrativa”, uma expressão que pode referir-se tanto no gerente como também em várias pessoas que compõem uma determinada área da empresa, ligadas a esse tipo de profissional. A verbalização 4 expressa que nenhum profissional da empresa está diretamente relacionado ao serviço do psicólogo, visto que o trabalho que é desenvolvido pelo estagiário de Psicologia é individualizado. Nessa organização, os estagiários de Psicologia e a psicóloga, que estão sob a coordenação do sujeito da pesquisa, realizam recrutamento e seleção de pessoal. Parece que o sujeito atribuiu a ausência de vínculo do psicólogo com outros profissionais ao fato dessa atividade ser realizada exclusivamente pelos estagiários de Psicologia e pela psicóloga. A relação que o sujeito parece conceber refere-se a alguns aspectos das relações que podem estar presentes no trabalho desse profissional em uma organização.

O segundo conjunto de categorias faz referência aos profissionais da organização que estão indiretamente relacionados com as atividades desempenhadas pelo psicólogo e recebem sete indicações (38,8%). A afirmação 5 recebe quatro indicações (22,2%) e explicita que todos os profissionais da organização estão diretamente relacionados ao trabalho do psicólogo. Isso significa que, na percepção ou no entendimento dos sujeitos, não há profissional da organização que esteja indiretamente relacionado ao trabalho do psicólogo. As afirmações 6, 7 e 8 (Gerente administrativo, Gerente financeiro e supervisor de recursos humanos) recebem uma indicação (5,5%) cada uma, feitas todas pelo mesmo sujeito. Essas indicações citam profissionais que ocupam cargos de chefia na organização (gerente e supervisor) de três setores: administrativo, financeiro e recursos humanos.

O terceiro bloco de categorias faz referência aos profissionais da organização que não têm relação com as atividades desempenhadas pelo psicólogo e recebe cinco indicações (27,7%) feitas pelos cinco sujeitos. A afirmação 9 recebe quatro indicações (22,2%) feitas por quatro sujeitos e explicita que todos os profissionais da organização apresentam relação com o serviço do psicólogo. A afirmação 10 recebe uma indicação (5,5%) e expressa que uma determinada categoria profissional

“motorista”, por não ficar na empresa, não apresenta relação com o serviço do psicólogo. Parece estar presente nessa verbalização que os motoristas são profissionais da organização que não têm relação com o psicólogo por haver pouco contato ou proximidade física entre esses dois tipos de profissionais da organização.

Tabela 5.3

Distribuição de ocorrências e percentagem de tipos de profissionais da empresa os quais estão direta e indiretamente relacionados com as atividades desempenhadas pelo psicólogo e os quais não apresentam relação

Intermediação	Amplitude do benefício	Sujeitos					Qtde ind.
		1	2	3	4	5	
Diretamente	1. Todos.	*	*	*			3 (16,7%)
	2. Departamento de Recursos Humanos.					*	1 (5,5%)
	3. Gerência administrativa.					*	1 (5,5%)
	4. Nenhum. O trabalho é individualizado.				*		1 (5,5%)
Subtotal	4	1	1	1	1	2	6 (33,4%)
Indiretamente	5. Todos estão relacionados diretamente.	*	*	*		*	4 (22,2%)
	6. Gerente administrativo				*		1 (5,5%)
	7. Gerente financeiro				*		1 (5,5%)
	8. Supervisor de Recursos Humanos				*		1 (5,5%)
Subtotal	4	1	1	1	3	1	7 (38,8%)
Não tem relação	9. Todos têm relação.	*	*	*		*	4 (22,2%)
	10. Motoristas, porque não ficam na empresa.				*		1 (5,5%)
Subtotal	2	1	1	1	1	1	5 (27,7%)
Total	10	3	3	3	5	4	18 (100%)

Em resumo, as Tabelas 5.1, 5.2 e 5.3 mostram que: 1. existem indicações amplas que não especificam exatamente tipos de pessoas e profissionais com os quais o psicólogo presta seu serviço e que estão direta ou indiretamente relacionados com suas atividades profissionais; 2. os sujeitos quase não fazem diferença entre pessoas que devem e pessoas que necessitam ser beneficiadas pelo serviço do psicólogo; 3. dois sujeitos indicam diferentes tipos de pessoas que necessitam ser beneficiadas pelo serviço do psicólogo; 4. os sujeitos indicam diferentes tipos de pessoas que são diretamente beneficiados com o serviço do psicólogo; 5. na categoria de relacionamento indireto com o psicólogo, na Tabela 5.2, há maior quantidade de indicações de clientes e de família dos funcionários do que de indicações referentes à comunidade, ao estagiário e a todos; 6. um sujeito cita os clientes da organização como sendo direta ou indiretamente beneficiados pelos serviços do psicólogo; 7. ao citarem os profissionais que diretamente estão relacionados com as atividades desempenhadas pelo psicólogo, três dos cinco sujeitos expressam respostas amplas (todos); 8. quatro sujeitos expressam que todos na organização têm relação com as atividades desempenhadas pelo psicólogo.

2. Significados e decorrências das concepções dos sujeitos a respeito de quem e com quem os psicólogos trabalham na organização

Os dados apresentados nas Tabelas 5.1, 5.2 e 5.3 revelam percepções e expectativas relacionadas a pessoas e a profissionais com quem o psicólogo atua ou pode atuar na organização. As expectativas indicam que o psicólogo precisa ser capaz de lidar, nas organizações, com pessoas de diferentes características (que realizam diferentes funções, ocupam cargos diversos) e, conseqüentemente, com diferentes necessidades ou problemas. O psicólogo ainda precisa ser capaz de atuar multi- ou interdisciplinarmente e ser capaz de analisar, corrigir, aperfeiçoar, precisar e ajudar a esclarecer as expectativas dispersas e pouco precisas que os agentes organizacionais apresentam, na medida em que a inadequação dessas expectativas e percepções podem comprometer qualquer avaliação ou entendimento a respeito do que o psicólogo precisa ou deve fazer em uma organização.

Sete atividades indicadas pelos sujeitos (indicações 1, 4, 5, 8, 9, 15 e 16), na Tabela 4.5 do Capítulo 4, fazem referência ao funcionário como pessoa beneficiária do serviço desenvolvido pelo psicólogo na organização. Isso leva a inferir que, mesmo tendo sido expresso outros tipos de pessoas diferentes nas Tabelas 5.1 e 5.2, os sujeitos consideram que o psicólogo deve atender aqueles que apresentam menor condição social ou que teriam supostamente mais problemas de conduta, neste caso, o funcionário. Isso indica uma expectativa sobre o trabalho do psicólogo relacionada ao modelo terapêutico de atuação, no qual o indivíduo é o objeto ou o centro do trabalho de intervenção. Para Botomé e colaborador. (1981, p. 76), a natureza (ou direção) do trabalho do psicólogo, concebida dessa maneira, faz com que o trabalho profissional fique voltado, principalmente, para uma atuação eminentemente “remediativa” e com um trabalho concentrado em indivíduos isolados, contribuindo de certa forma, para fortalecer uma maneira individualista de viver e lidar com os próprios problemas. Os dados apresentados revelam que a valorização pela formação do psicólogo ao atendimento concentrado em uma pequena parcela da população, muito provavelmente é responsável pela determinação e manutenção das expectativas sobre a atuação do psicólogo, relacionadas a um trabalho de natureza remediativa (ou curativa), voltado para o indivíduo. Botomé e colaborador indicam que há outros âmbitos de atuação mais importantes, ou pelo menos mais significativos, para realizar o trabalho profissional em Psicologia. Para Sampaio (1998, p.38) a formação integral do psicólogo do trabalho é relegada a um segundo plano pelos currículos dos cursos de Psicologia, que privilegiam a clínica em detrimento das demais habilitações do profissional. Essa formação integral é fundamental para a constituição de uma atuação capaz de lidar com problemas emergentes das mudanças nas relações entre capital e trabalho impostas pela conjuntura econômico-social que surgem no século XXI na sociedade. As possibilidades de atuação do psicólogo, relacionadas às necessidades da população ainda não parecem ser claras como uma noção de campo de atuação profissional, como analisam Botomé e Kubo (2002) ao comparar os conceitos de campo de atuação e mercado de trabalho em Psicologia e as exigências de formação para realizar uma formação profissional capaz de, efetivamente, preparar profissionais para atuar não apenas com demandas, mas com necessidades sociais e possibilidades de atuação. Para o trabalho em organizações isso parece ser uma exigência crucial para os psicólogos poderem superar uma atuação reativa a

problemas ou reduzida a rotinas e concepções que não aproveitam o potencial de atuação que o conhecimento sobre os processos comportamentais que constituem as organizações e o trabalho na sociedade no início do século XXI.

As verbalizações 1 e 2 da Tabela 5.1 indicam que, na percepção dos sujeitos, todos deveriam e necessitariam ser beneficiados pela atuação do psicólogo. Essas indicações explicitam uma expectativa que, em tese, deve permear o processo formativo do psicólogo: atender toda e qualquer pessoa. Partindo da concepção que a atuação profissional é orientada pelas necessidades sociais (necessidades da população), o psicólogo precisa agir de maneira a identificar e lidar com necessidades de populações (mesmo que no âmbito de uma instituição ou de um tipo de instituição) e a propor formas de trabalho com essas populações, de maneira a produzir uma contribuição significativa (Botomé, 1987, p. 57) por uma amplitude maior que apenas uma atuação no âmbito de um ou outro indivíduo. Assim, os principais determinantes do comportamento profissional do psicólogo na organização são as necessidades sociais de populações, mesmo que sejam grupos específicos da sociedade. Para uma atuação no âmbito de organizações e com processos de trabalho isso é crucial para a Psicologia, embora seja ainda um tipo de atuação com pouca clareza ou tecnologia para realizar uma atuação mais ampla e profunda do que tem sido os trabalhos usuais nesse campo.

Ao considerar os tipos de pessoas que necessitariam ser beneficiadas pelo serviço do psicólogo, as afirmações 3 “responsáveis por setor” e 4 “motoristas” da Tabela 5.1 podem levar a uma indagação sobre as implicações ou decorrência delas para a formação e para o exercício profissional do psicólogo: ter que intervir com situações, ambientes, condições e comportamentos de pessoas que apresentem diferentes características, necessidades ou problemas e em variados contextos de inserção profissional ou social. Atuar com diferentes tipos de pessoas na organização significa ter que lidar com diferentes necessidades, exigências, expectativas, dificuldades, repertórios, condições e tipos de problemas variados possibilidades para a realização de atividades que abrangem diferentes âmbitos de atuação como examina Botomé (1988). Recuperação de comportamentos necessários para uma vida significativa, reabilitação de comportamentos que são básicos para uma pessoa viver, prevenção de comportamentos indesejáveis ou

lesivos e promoção de comportamentos significativos para a sociedade e para a vida são alguns exemplos que indicam uma variedade de âmbitos de atuação que uma concepção tradicional de apenas trabalho com indivíduos isolados e em condições de “patologia” ou dificuldade não contemplam. Atuar de acordo com uma perspectiva mais compatível com os variados, amplos e elaborados recursos da Psicologia que estão disponíveis no início do século XXI, requer uma formação que capacite o profissional a atuar de maneira a integrar conhecimentos de diferentes áreas, abordagens e metodologias (Botomé, 1988). Uma formação assim possibilitará um trabalho profissional mais efetivo no conhecimento de pessoas, no desenvolvimento de ensino promovendo novos comportamentos necessários para as mudanças sociais e organizacionais, de seleção e administração de pessoas para diferentes tipos, condições e exigências de repertório para trabalhar em organizações, de gerência de processos de trabalho e de constituição de organizações, de planejamento de tudo isso, de *marketing* em uma concepção que garanta o respeito a dimensões éticas e critérios sociais para a promoção de produtos ou empresas, de análise de produtos e serviços em relação a necessidades da população e de acesso aos mesmos por parte dessa população. Para isso é necessário aprender, desde cedo nos cursos de Psicologia a entender o comportamento dos funcionários, do gestor e dos usuários do trabalho e das organizações que o realizam.

Tudo isso exige uma formação que desvincule a atuação do psicólogo do modelo de atuação que tradicionalmente é difundido na Psicologia: uma redução do trabalho do psicólogo a de um psicoterapeuta, como se o trabalho do psicólogo fosse voltado apenas para beneficiar ou atender pessoas doentes ou com problemas ou distúrbios de comportamento que precisam de “cura”, tratamento ou reabilitação. As mudanças de comportamentos ou construções de novos comportamentos são também perspectivas ou possibilidades de atuação profissional mesmo quando o que acontece não constitui um problema notado.

Na Tabela 5.2, as indicações concentram-se em torno de quem direta ou indiretamente se beneficia dos serviços do psicólogo e de quem poderia se beneficiar. Os dados apresentados na Tabela levam a pelo menos uma pergunta: quais as possibilidades de atuação que surgem para o psicólogo a partir dos tipos de pessoas que se beneficiam ou poderiam se beneficiar dessa atuação em uma organização ou em um tipo de serviço ou trabalho? É possível observar que são

citados diferentes tipos de pessoas nos três conjuntos de categorias e há similaridade de citações somente nas indicações 1, 10 e 11, em que houve verbalizações sobre todos na organização se beneficiarem do serviço do psicólogo. Nas citações 4 e 6, nas quais é indicado o cliente como beneficiário do serviço do psicólogo, há mais um tipo de pessoa que pode ser beneficiário do trabalho do psicólogo em uma organização. No conjunto, a amplitude de beneficiários parece ser grande nas percepções dos administradores das organizações observadas. Mas, cada um percebe apenas uma parte limitada desses beneficiários. Ao citarem diferentes pessoas, como proprietário, funcionários, clientes, chefias, família dos funcionários, membros da comunidade e setores específicos da organização, os sujeitos revelam uma expectativa de atuação do psicólogo que abrange um nível de atuação mais sofisticado na organização, que vai além de uma intervenção curativa ou recuperadora de comportamentos-problema. Mas, no âmbito individual essa expectativa ou percepção é muito limitada a algumas intervenções do psicólogo e, preponderantemente as mais tradicionais, comuns ou conhecidas no universo de cada administrador. Fica evidente uma primeira descoberta: há necessidade de construir (ensinar, divulgar, mostrar...) uma percepção das possibilidades de atuação do psicólogo em organizações e em processos de trabalho que contribua para uma mais fácil, rápida e profunda inserção do psicólogo em atuações profissionais importantes para o desenvolvimento das organizações e dos processos de trabalho nelas realizados. A formação e preparação de estudantes de Psicologia para atuar dessa forma podem ser um meio de apresentar e divulgar as possibilidades de atuação do psicólogo, mas isso também dependerá de um projeto de curso, de estágios e de procedimentos de ensino compatíveis com as exigências inerentes ao repertório profissional necessário para a realização dessas possibilidades de atuação.

Nesse sentido também, a atuação do psicólogo deverá contemplar ainda vários âmbitos de intervenção como a prevenção de comportamentos problema para o desenvolvimento das organizações e dos processos de trabalho, a manutenção de comportamentos existentes e de valor e a promoção e desenvolvimento de novos comportamentos importantes para o aperfeiçoamento das organizações e de seus processos de trabalho na sociedade. Isso exige que a formação dos psicólogos seja feita de forma a deixar de enfatizar em seus programas de ensino atuações voltadas somente ao indivíduo, à doença e ao uso de técnicas já conhecidas e familiares,

ampliando as aprendizagens para outras dimensões que não apenas as técnicas ou instrumentais imediatas. Segundo Galvão (1987), Bastos (1987,1992a, 1992b) e Zanelli (1994a, 1994b, 1995), a formação do psicólogo é concebida, planejada e realizada de maneira segmentada, direcionada basicamente para a atuação clínica. Isso, de acordo com esses autores, é insuficiente para uma preparação adequada do psicólogo para lidar com as exigências e necessidades das organizações e dos processos de trabalho. Diante de uma preparação profissional insuficiente e até mesmo inadequada em relação às exigências e necessidades sociais (necessidades da organização e dos processos de trabalho), é possível afirmar que as expectativas apresentadas pelos sujeitos dificilmente serão atendidas (e muitas delas nem deveriam ser) e que o curso de Psicologia, por meio de seu processo formativo, limita a clientela e o campo de atuação dos estudantes que querem preparar-se para atuar com organizações e com processos de trabalho. Isso se forem mantidas as tradicionais concepções os usuais procedimentos de conceber, planejar e realizar a formação dos psicólogos. A mudança da profissão e da capacidade dos psicólogos em lidarem com essas expectativas, ampliarem e corrigirem a percepção do que os psicólogos podem fazer em organizações e em processos de trabalho e realizarem atuações profissionais que demonstrem tudo isso com um efetivo e cuidadoso trabalho profissional ainda são necessidades não contempladas nos processos de concepção, planejamento e realização da formação de profissionais que constituem, pela sua condição de estudantes, uma parte fundamental do projeto dessa profissão para a sociedade na qual estarão inseridos em pouco tempo.

O exame da Tabela 5.3 sobre os tipos de profissionais que direta e indiretamente estão relacionados com as atividades desempenhadas pelo psicólogo e os que não têm relação com elas revela a necessidade de o psicólogo desenvolver melhor uma imagem de que ele pode trabalhar multi ou interdisciplinarmente com outros profissionais da organização e não somente ficar sob as ordens deles ou assisti-los. Isso implica o psicólogo ter que atuar nas organizações de maneira a integrar o conhecimento da Psicologia com os de diversas outras áreas do conhecimento e de outros campos de atuação como Administração, Sociologia, Medicina, Educação, Ciências Políticas, Economia, Biologia, Ecologia, Arquitetura etc. e ser capaz de relacionar-se com os diferentes e variados agentes que

constituem qualquer organização e que realizam os mais variados processos de trabalho na sociedade.

Na Tabela 5.3 aparecem verbalizações que fazem referência a “todos” [que participam da organização em que trabalha o psicólogo] com três indicações, a “Recursos Humanos” (duas indicações), a “gerentes” (três indicações), a “motoristas” (uma indicação). As verbalizações dos sujeitos mostram dispersão e pouca precisão na percepção ou expectativa de quem é ou deve ser atingido pelo trabalho dos psicólogos. Por exemplo, ao fazer referência à “gerência administrativa” podem ser feitas várias perguntas sobre o que o sujeito está fazendo referência. O que abrange “gerência administrativa”? É o gerente ou todos que trabalham na área ou no setor administrativo? Isso quer dizer que o psicólogo deveria trabalhar em um plano de administração mais alto (coordenação, planejamento) ou que ele deve atender os indivíduos que atuam no âmbito da gerência? É possível observar que há uma diversidade de expectativas e que nenhuma delas é precisa. O que acarreta para o psicólogo ter que analisar e esclarecer essas expectativas, ter clareza em que deve atuar para não orientar suas intervenções baseadas em queixas e pedidos inapropriados. O risco de atuar sob pressões com sutilezas variadas existe e pode levar um psicólogo despreparado para lidar com essas expectativas e pressões sociais a realizar uma atuação fortemente reativa para atendê-las ou para recusar-se a atendê-las. Parece ser necessário o desenvolvimento de uma capacidade profissional para lidar com expectativas e pressões sociais para a realização de determinados tipos de trabalho no âmbito das organizações.

Mesmo apresentadas as verbalizações de maneira dispersa e imprecisa, os profissionais indicados na Tabela 5.3 revelam oportunidades do psicólogo se relacionar com profissionais que ocupam posição de decisão na organização: proprietários, gerentes, supervisores e funcionários que, em algum grau, já fazem parte do que os componentes de uma organização esperam ou almejam em relação à atuações desse profissional. Isso, muito provavelmente, contribuirá para a ampliação do campo de atuação e acarretará à formação uma preparação do psicólogo para interagir com profissionais e conhecimentos de outras áreas do saber e com problemas ou necessidades de naturezas diversas. O cuidado que ainda precisa ser destacado refere-se ao tipo de trabalho que cabe ao psicólogo fazer em

relação a essa diversidade de componentes de uma organização. Não se trata de apenas trabalhar com mais e diferentes pessoas, mas também de, com elas, fazer trabalhos de abrangência e amplitude maiores ou de integrar as contribuições da Psicologia para atuações que não são próprias, mas dependem de conhecimento psicológico para serem eficazes ou completas. Para Botomé (1988), transformar conhecimentos de outras áreas em comportamentos profissionais auxilia o psicólogo a identificar, avaliar e interferir nos processos com que trabalha ou pode trabalhar. Dessa maneira cabe à formação de psicólogo desenvolver ao máximo as capacidades de interagir e de integrar para atuar com outros profissionais, capacitando-o para uma atividade profissional integrada na realidade em que vive (Botomé e colaborador, 1981, p. 75).

Os dados apresentados evidenciam expectativas de que o psicólogo seja capaz de lidar com diferentes tipos de pessoas, não só funcionários (que realizam diferentes funções, ocupam cargos diversos), conseqüentemente, com diferentes necessidades ou problemas, mesmo que isso não apareça claramente ou diretamente nos dados. Mesmo existindo expectativas de que o psicólogo dirija sua atuação para os funcionários, existem também expectativas voltadas para atuações que envolvem outras pessoas da organização como, por exemplo, gerentes, supervisores e clientes, o que indica uma possível ampliação, embora ainda incompleta ou parcial, das possibilidades de atuação do psicólogo. Diante dessas expectativas, os profissionais psicólogos precisam estar preparados a não manter ou fortalecer a percepção de senso comum que os agentes organizacionais apresentam em relação a quem os psicólogos deveriam ou poderiam beneficiar com o seu serviço na organização: funcionários sendo atendidos individualmente numa perspectiva clínica. O psicólogo precisa estar preparado também, para desenvolver atividades em diferentes âmbitos de atuação como atenuar sofrimento relacionado a comportamentos, compensar danos comportamentais, reabilitar comportamentos prejudicados, recuperar comportamentos-problema, prevenir problemas relacionados a comportamentos, manter comportamentos adequados ou significativos na sociedade e promover comportamentos significativos ou de valor para as comunidades em que as pessoas estão inseridas e para a sociedade ou humanidade em um âmbito mais amplo. Intervir em fenômenos e processos psicológicos nesses âmbitos todos implica o psicólogo buscar e integrar

conhecimentos de diferentes áreas, transformando-os em capacidade de atuação profissional própria de psicólogos. Isso corresponde também à expectativa de que o psicólogo atue com diferentes profissionais em equipes multi ou interdisciplinares.

É importante considerar que a percepção e as expectativas dos sujeitos relacionados a tipos de trabalho do psicólogo em organizações são precárias. Embora indiquem – dispersa e não consistentemente – variedade de pessoas ou instâncias organizacionais para a atuação do psicólogo, os tipos de atuação do psicólogo não são indicados da mesma maneira. Parecem ser ainda obscuras as possibilidades de tipos de trabalho ou de contribuições que o psicólogo pode – e mesmo deve –oferecer às organizações como contribuições típicas da Psicologia.

No conjunto, as concepções dos sujeitos a respeito de quem e com quem os psicólogos trabalham na organização apresentam expectativas voltadas para uma atuação baseada em um modelo curativo em âmbito individual. Por outro lado, as indicações de diferentes pessoas como beneficiárias do serviço do psicólogo e diferentes profissionais que estão de alguma forma relacionados com o psicólogo na organização, significa mudanças nas imagens e expectativas tradicionais ou usuais em relação à atuação do psicólogo. Esse exame, mesmo que ainda seja parcial, realizado a respeito dos tipos de pessoas e profissionais com quem os psicólogos atuam nas organizações permite identificar decorrências para a formação profissional no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. O conhecimento dessas expectativas pode auxiliar os gestores dos cursos de Psicologia a reverem o modelo de atuação que está sendo ensinado nos cursos de graduação. Assim como pode auxiliar a desenvolver nos aprendizes a capacidade de identificar e lidar com problemas e necessidades de naturezas diversas no âmbito das organizações e dos processos de trabalho sem perder de vista os fenômenos psicológicos como parte, e talvez base, do que constitui o que acontece nas organizações e no trabalho que elas realizam. Esses dados fornecem informações importantes para apoiar a formação do profissional de Psicologia quanto à ampliação do campo profissional, no entanto, uma compreensão mais precisa ou mais completa das expectativas daqueles que coordenam as atividades dos estagiários e psicólogos nas organizações, requer ainda um exame dos tipos de problemas existentes nas organizações e contribuições oferecidas pelos psicólogos.

PROBLEMAS COM OS QUAIS AGENTES DE EMPRESAS ESPERAM QUE O PSICÓLOGO ATUE E EXPECTATIVAS RELATIVAS A ESSA ATUAÇÃO

Qual o objetivo do exercício de uma atividade profissional? As instituições universitárias preparam os psicólogos para lidar com as necessidades das comunidades ou das organizações em que poderão atuar? Vários setores ou partes da sociedade vêm sofrendo mudanças e as organizações de trabalho são um desses setores que tem presenciado, sofrido e realizado transformações. Essas transformações, em parte, foram responsáveis pelo surgimento de problemas de naturezas diversas nas organizações. Isso tem propiciado ou exigido a realização e o desenvolvimento de múltiplas atividades no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. Como a atuação profissional do psicólogo visa contribuir com o conhecimento desenvolvido pela Psicologia e intervir na solução ou amenização dos problemas e na prevenção de sua ocorrência na sociedade, isso vale para as organizações como parte componente da sociedade. Por isso, conhecer os problemas em relação aos quais as organizações esperam que o psicólogo atue e quais as contribuições que elas esperam que ele possa oferecer pode fornecer informações significativas para orientar a formação do psicólogo que deverá estar preparado para atuar em organizações e em processos de trabalho.

1. Informações sobre problemas relacionados à empresa e aos estógiros

Na Tabela 6.1 está apresentada a distribuição dos tipos de problemas existentes nas empresas observados e indicados pelos sujeitos, nos quais eles consideravam que o psicólogo pode intervir. A quantidade de tipos de problemas indicados sujeitos totaliza onze indicações, organizadas em seis classes (conjuntos) desses tipos de problemas.

O primeiro tipo de problema faz referência a “Relacionamento” e recebe quatro indicações (36,36%) feitas por quatro sujeitos. As indicações foram

apresentadas por meio de uma expressão genérica e vaga, no entanto é possível entender que tal expressão (“relacionamento”) esteja fazendo referência a dificuldades de relacionamento entre as diferentes pessoas ou a necessidades e possibilidades de relacionamento importantes para o trabalho da empresa. O mais provável, porém, é estar sendo feita referência a problemas nos relacionamentos que ocorrem na empresa.

A “Comunicação” é apresentada na Tabela 6.1 como um outro tipo de problema no qual o psicólogo pode intervir. Esse tipo de problema recebe três indicações (27,3%) mencionadas por três sujeitos e indicada por uma expressão genérica, vaga e pouco esclarecedora quanto a que problemas exatamente ela se refere. Servem também para essa expressão, as observações feitas para a indicação de “relacionamento” como um problema para a empresa.

Tabela 6.1

Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de problemas existentes na organização, indicados pelos sujeitos, nos quais o psicólogo pode intervir

Tipos de problemas	Sujeitos					Qtde ind.
	1	2	3	4	5	
1. Relacionamento	*	*		*	*	4 (36,3%)
2. Comunicação			*	*	*	3 (27,3%)
3. Competição entre os funcionários				*		1 (9,1%)
4. Satisfação no trabalho		*				1 (9,1%)
5. Atendimento ao cliente		*				1 (9,1%)
6. Seleção de pessoal					*	1 (9,1%)
Total	1	3	1	3	3	11 (100%)

Um terceiro tipo de problema, “Competição entre os funcionários”, é indicado por um sujeito (9,1%) e faz referência às situações de “rivalidade” entre funcionários na realização das atividades corriqueiras nos trabalhos da empresa. Isso pode estar relacionado a competições que prejudicam as atividades desenvolvidas pelos colegas de trabalho, prejudicando o próprio desenvolvimento das atividades da empresa, acarretando prejuízos à organização em relação à produtividade e aos custos da produção.

A quarta afirmação apresentada na Tabela 6.1 (“satisfação no trabalho”) é indicada por um sujeito (9,1%) e faz referência provável a problemas relacionados com o grau de satisfação dos funcionários com o trabalho e com a empresa nas múltiplas instâncias e processos que a constituem. Embora a literatura já indique que a satisfação no trabalho está relacionada a múltiplas variáveis (remuneração, relações estabelecidas com as chefias e com os colegas, sistemas de recompensas e punições, condições de trabalho, oportunidades de promoções, benefícios, natureza do trabalho e segurança no trabalho como mostra Spector – 2002) o sujeito não faz referência específica a nenhuma delas. Isso pode destacar que a expectativa genérica também revela a dificuldade de identificar os possíveis aspectos que podem estar criando satisfação ou insatisfação (ou qualquer outro grau intermediário entre esses extremos) nos processos constituintes da empresa. A expectativa de que o psicólogo atue com esse tipo de problema pode constituir um amplo leque de possibilidades de atuação. Quais serão elas em cada empresa e em cada época da vida de uma empresa pode ser uma das perguntas que um profissional de Psicologia terá que estar apto a responder constantemente nesse campo de atuação da Psicologia.

O quinto problema, “Atendimento ao cliente”, é indicado por um sujeito (9,1%) e mostra problemas no acolhimento com atenção e cortesia, em relação aos usuários ou consumidores da organização. Novamente, a generalidade da expressão pode conter muito mais aspectos do que aqueles identificados pelos funcionários. As características desse tipo de problema em todas as amplitudes em que pode se manifestar em uma empresa são mais um “leque” de problemas e possibilidades para o exercício de um trabalho profissional de um psicólogo em empresas.

O sexto tipo de problema, “Seleção de pessoal”, é apresentado por um sujeito (9,1%) e está relacionado ao processo de escolha de pessoas para trabalhar na organização. Um tipo de problema que já constitui até um subcampo de trabalho de psicólogos com suas rotinas e instrumentos já consolidados em múltiplos aspectos.

É importante observar que, entre os seis tipos de problemas indicados na Tabela 6.1, os problemas de “relacionamento” e “comunicação” são as verbalizações que apresentam maior frequência de indicações de diferentes sujeitos, revelando prováveis problemas comuns às várias organizações. O âmbito de generalidade e a vaguidade com que as expressões são apresentadas podem indicar que a própria identificação desses problemas e sua precisa configuração em cada tipo de empresa é um problema em aberto e pode ser um tipo de trabalho para o psicólogo realizar com seus múltiplos desdobramentos: levantamento desses problemas e caracterização de cada um, projetar mudanças e medidas que possam atenuar, alterar, prevenir, controlar ou aperfeiçoar cada uma delas, propor essas mudanças e medidas para as empresas, implantar, avaliar e aperfeiçoar as proposições são alguns exemplos do que pode ser uma “resposta” da Psicologia a esses tipos de problemas das empresas que poderão constituir contribuições dos psicólogos que façam ou queiram fazer esse tipo de trabalho, assim como podem constituir exigências para o trabalho de formação de psicólogos para fazer esse trabalho.

A Tabela 6.2 contém informações referentes aos tipos de problemas encontradas pelos sujeitos em relação à realização do estágio de Psicologia do Trabalho. As verbalizações dos sujeitos totalizam oito indicações e estão organizadas em duas categorias. A primeira categoria, “Tempo”, apresenta cinco verbalizações (62,5%) indicadas por dois sujeitos; dessas cinco, quatro foram feitas por um mesmo sujeito. As verbalizações 1 (“é necessário mais tempo do supervisor que acompanha na empresa”) e 2 (“é necessário mais tempo dos estagiários”) apresentam, respectivamente, que é indispensável um tempo maior do supervisor local para acompanhar o estagiário (indicação 1) e um maior tempo do estagiário para a realização do estágio (indicação 2). A afirmação 3 (“mais contato entre estagiário e supervisor local contribuiria para a qualidade do trabalho”) faz referência ao pouco contato entre supervisor local e estagiário, provavelmente interferindo na

qualidade do trabalho. Já a afirmação 4 (“falta de tempo para conversar e montar as estratégias junto com os estagiários, pois eles sabiam algumas coisas e outras não”), expressa um problema relacionado ao pouco tempo do supervisor local no acompanhamento dos estagiários, comprometendo o planejamento das intervenções. É possível inferir, dessa indicação, expectativa, desejo ou disposição (provavelmente não reconhecida nem atendida) do sujeito em participar com o seu conhecimento e experiência, da elaboração das propostas de intervenção a serem realizadas pelos estagiários de Psicologia. A verbalização 5 (“pouco tempo para a realização do estágio”) apresenta uma indicação relacionada à carga horária obrigatória para a realização do estágio (240h/a) como sendo insuficiente para atender às necessidades da empresa. A verbalização, porém, pode significar um conhecimento precário sobre as variáveis constituintes dos processos de estágio. O tempo necessário sempre dependerá dos procedimentos, concepções, projetos relacionados ao estágio de Psicologia em geral e em empresas especificamente. Também dependerá, e muito, do projeto do curso, da preparação dos professores e do coordenador do curso, dos estágios e assim por diante. Tempo é apenas o “continente”. O que for realizado nele é mais importante como determinante do que poderá ser benefício para a empresa do que o tempo em si. Obviamente, alguns trabalhos necessitam de certo tempo para serem realizados a contento ou de forma satisfatória para a empresa e para a aprendizagem do aluno. Fazer tudo isso de forma apropriada é a exigência que a escola e a empresa precisam atender em um trabalho comum que exige várias outras tarefas, aprendizagens e competências específicas de professores, coordenadores, empresários, estagiários em um envolvimento que possa receber o nome de “trabalho em equipe”.

Tabela 6.2

Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de problemas encontrados pelos sujeitos durante a realização dos estágios de Psicologia do Trabalho na organização

Tipos de problemas	Qtde ind.	Indicações	Sujeitos				
			1	2	3	4	5
Tempo	5	1. É necessário mais tempo do supervisor que acompanha na empresa.		*			
		2. É necessário mais tempo dos estagiários.		*			
		3. Mais contato entre estagiário e supervisor local contribuiria para a qualidade do trabalho.		*			
		4. Falta de tempo para conversar e montar as estratégias junto com os estagiários, pois eles sabiam algumas coisas e outras não.		*			
		5. Pouco tempo para a realização do estágio.					*
Subtotal	5 (62,5%)	5	-	4	-	-	1
Acompanhamento responsável da universidade	3	6. É importante que os responsáveis pelos estagiários na empresa e na universidade realizem um acompanhamento para um melhor desenvolvimento das atividades.		*			
		7. Falta de visita do supervisor da universidade.					*
		8.. Os responsáveis da universidade mantiveram contatos telefônicos, no entanto seria bom a presença do responsável da universidade para acompanhar os estagiários na empresa.					*
Subtotal	3 (37,5%)	3	-	1	-	-	2
Total	8 (100%)	8	-	5	-	-	3

Na segunda categoria (“acompanhamento responsável da universidade”), são indicadas três verbalizações (37,5%) feitas por dois sujeitos. A verbalização 6

(“é importante que os responsáveis pelos estagiários na empresa e na universidade realizem um acompanhamento para um melhor desenvolvimento das atividades”), apresenta problemas relacionados ao pouco (ou à falta de) acompanhamento dos supervisores da empresa e da universidade sobre as atividades que os alunos de Psicologia desenvolvem. Isso é problema exatamente na medida em que esse acompanhamento refletirá na qualidade do serviço prestado pelos psicólogos, como estagiários ou como profissionais. As verbalizações 7 (“falta de visita do supervisor da universidade”) e 8 (“os responsáveis da universidade mantiveram contatos telefônicos, no entanto seria bom a presença do responsável da universidade para acompanhar os estagiários na empresa”), apresentam problemas relacionados à ausência do supervisor da universidade no local de estágio e, conseqüentemente, à escassez ou falta de acompanhamento no próprio local (na empresa) em que ocorre o estágio. O conjunto de indicações de problemas desta categoria reforça o que foi examinado em relação ao “tempo” como um problema encontrado nos estágios. Os dados que as verbalizações representam confirmam que o tempo é um “continente” que será um problema tanto maior quanto o que for feito nele for inadequado ou insuficiente. Os procedimentos de todos os agentes envolvidos, direta ou indiretamente, nos processos de estágio é o que dará consistência a esses estágios e ao trabalho dos psicólogos nesse campo de atuação. Fazer isso a contento é papel e responsabilidade das organizações de ensino, das empresas (no âmbito da gestão das organizações) e dos vários agentes de cada uma: alunos-estagiários, professores, supervisores de estágio, coordenadores de curso, coordenadores de estágio, gestores das empresas, psicólogos da empresas.

Em síntese, as Tabelas 6.1 e 6.2 mostram alguns tipos de problemas relacionados às organizações e aos estágios de Psicologia do Trabalho, com os quais os alunos, os profissionais psicólogos, os gestores da universidade e do curso de Psicologia irão se defrontar e deverão estar aptos a lidar e a solucionar, pois se referem diretamente a garantia da qualidade da formação do profissional e da atuação nesse campo de trabalho dos psicólogos.

2. O que revelam os problemas relacionados às organizações e aos estágios?

No conjunto, as verbalizações dos sujeitos revelam classes de problemas vagos e de naturezas diversas, podendo ser consideradas indicações genéricas de tipos de situações com as quais os psicólogos precisam estar preparados para lidar no exercício profissional. Dessa maneira, os programas de ensino podem ser planejados para desenvolver comportamentos nos alunos que os capacitem para lidar com as situações que essas informações indicam, mesmo que genericamente. Em tudo, parece haver um problema de conhecimento: é preciso descobrir, em cada empresa, no que, específica e precisamente, o psicólogo pode contribuir nos processos que constituem ou caracterizam a organização. Os problemas relacionados aos estágios indicados pelos sujeitos indicam demandas para a universidade, para o curso de Psicologia e para a empresa, de maneira geral, e para os múltiplos agentes de cada uma dessas organizações que participam do trabalho dos psicólogos, de maneira direta ou indireta, de forma a viabilizar uma adequada qualidade da aprendizagem, dos estágios e das supervisões desses estágios, tanto por parte das empresas quanto por parte das instâncias escolares envolvidas com tudo isso.

A concretização das decorrências que as verbalizações dos sujeitos possam indicar ou possibilitar deduzir fica difícil pela generalidade e vaguidade das verbalizações dos sujeitos. Essa generalidade e a vaguidade que as expressões apresentam levam à necessidade de examinar mais detidamente o que elas podem representar para a formação e para a atuação profissional dos psicólogos. Embora seja necessário um nível de especificidade, precisão e empiricidade muito maior do que aquele que as verbalizações dos sujeitos apresentam, é possível examinar vários aspectos dos problemas relacionados a essas verbalizações, inclusive no que elas podem representar de equívocos sobre os trabalhos do psicólogo em organizações e em processos de trabalho nessas organizações.

As indicações 1 e 2 da tabela 6.1 são referenciadas por meio de expressões pouco esclarecedoras (genéricas, vagas) como “relacionamento”, “tempo” e “comunicação”. Essas expressões mostram um uso de termos de pouca especificidade e pouca precisão o que, de alguma forma, muito provavelmente, contribui para estabelecer confusões entre os agentes componentes da organização e os profissionais psicólogos, tanto quando participam diretamente da organização

como quando têm com ela uma relação menos direta, como é o caso de estagiários, supervisores e coordenadores de estágio ou de cursos de Psicologia. O uso de termos vagos ou genéricos para explicitar problemas relacionados à organização podem ser indícios de que os agentes organizacionais não têm um repertório de linguagem (mais apropriadamente um repertório de comportamentos verbais) suficientemente desenvolvido e preciso para constituir uma relação bem definida com a organização e para orientar a ação do psicólogo nas organizações. As verbalizações não indicam ou especificam os problemas, limitando-se a dar-lhes um “nome”, com tendências a distorções e possibilidade de preconceitos ou dificuldades de percepção nesses processos de “nomeação”. A tendência a “rotulações” como se isso correspondesse a uma “explicação” é muito forte no senso comum e influi muito nos trabalhos profissionais, inclusive naqueles de formar psicólogos, coordenar cursos, supervisionar e coordenar estágios. Isso precisa ser cuidadosamente considerado na interpretação do que pode significar cada uma das expressões utilizadas pelos sujeitos. A ausência de informação, ou uma confusa informação, sobre o que compete ao psicólogo organizacional e do trabalho compromete o desenvolvimento das atividades na organização, uma vez que podem ser desenvolvidas atividades com fins em si mesmas, atividades sem uma base precisa, adequada e específica como ponto de partida, atividades sem manutenção, transformação ou aperfeiçoamento significativos das condições importantes para as organizações. A alteração, em algum grau, dos problemas ou necessidades presentes na organização é uma exigência básica para o trabalho do psicólogo e isso corre o risco de não ser feito se o ponto de partida para esses trabalhos forem expressões vagas ou genéricas nomeando algum tipo de insatisfação de algum dos agentes da empresa ou das escolas que nela realizam estágios. O uso impreciso de termos por parte dos agentes organizacionais para designar problemas nos quais os psicólogos podem ou precisam atuar, implica em preparar os alunos para corrigir as imprecisões da terminologia utilizada para “caracterizar esses problemas”. Os alunos precisam ser capazes de identificar o uso de diversos tipos de terminologias vagas como uma forma insuficiente e inapropriada para se referir aos problemas presentes nas organizações nos quais o psicólogo pode intervir. Assim como precisam ser capazes de distinguir entre o uso de terminologias vagas e o uso de termos mais precisos para nomear os problemas, de avaliar as decorrências do uso de diversos termos vagos como uma forma de linguagem usual na organização, de identificar

quais problemas o psicólogo pode resolver ou contribuir diretamente para sua solução, e de propor maneiras mais adequadas para fazer referência aos problemas presentes nas organizações nos quais o psicólogo pode intervir. Isso tudo é um repertório que o psicólogo precisa ter e o estagiário de Psicologia precisa desenvolver, aperfeiçoar e integrar com outros repertórios que aprendeu durante o curso de Psicologia. No conjunto tais componentes do repertório (tais classes de comportamentos) profissional constituem importantes objetivos de ensino a serem desenvolvidos por disciplinas dos cursos de Psicologia. O que, mais uma vez é útil ressaltar, exige um repertório profissional apropriado por parte dos professores e gestores dos cursos de Psicologia e dos administradores das Universidades. Trabalhar com ensino de comportamentos (competências ou habilidades) é muito diferente de trabalhar com ensino de “assuntos, temas ou conteúdos”, o que já constitui uma arraigada e extensa “cultura” ou “prática” dos professores, supervisores e gestores de organizações de ensino.

A verbalização 3 (“competição entre funcionários”) apresenta problemas provavelmente relacionados à rivalidade entre funcionários. Isso, pode estar relacionado a competições funcionais e até de natureza pessoal entre os trabalhadores, com uma tendência a prejudicar atividades desenvolvidas por outros trabalhadores na empresa. Esse tipo de problema revela expectativa de que o psicólogo seja capaz de desenvolver, instalar ou criar relações interpessoais e intergrupais de colaboração, de maneira a proporcionar à organização o atendimento de seus objetivos, e aos membros da organização o atendimento das suas necessidades, sem o ambiente que competições e comportamentos de lesão dos trabalhos ou das condições de trabalho de outros acarretam: tensão, percepções persecutórias e depreciativas, criação de condições aversivas, aumento de ansiedade, estresse, coerção moral etc. Para que essa expectativa seja atendida, é fundamental que o aluno, durante o processo formativo, seja preparado para construir relações entre os múltiplos aspectos determinantes de comportamentos de qualquer tipo, como também seja capaz de identificar e de caracterizar as inter-relações das variáveis presentes no contexto organizacional e sua influência na determinação dos comportamentos dos funcionários, sejam esses comportamentos benéficos ou não para a constituição da empresa.

Para que o psicólogo corresponda adequadamente à expectativa apresentada, é necessário, ainda, que o curso forneça uma preparação que torne o psicólogo capaz de usar, com precisão, técnicas para intervir em fenômenos grupais, integrar os diferentes conhecimentos produzidos sobre os processos grupais, caracterizar os determinantes dos problemas, relacionando-os com aspectos culturais da organização, mobilizar pessoas para um exame do seu comportamento, manejar e coordenar processos grupais etc. Tal repertório pode constituir um conjunto de objetivos de diferentes disciplinas dos cursos a serem integrados nos estágios. Isso, aprendido, pode constituir uma capacitação profissional capaz de realizar um efetivo trabalho de intervenção de psicólogos na transformação de queixas ou rótulos vagos e genéricos, em caracterização de problemas, identificação de seus determinantes, projeção de alternativas de solução etc. Os verbos que delimitam o repertório do psicólogo se evidenciam: caracterizar os problemas, identificar seus determinantes, projetar alternativas de intervenção... Isso pode ser o início de um trabalho de definição do repertório a ser desenvolvido pelo curso e de delimitação de objetivos de ensino que constituirão o projeto do curso que formará esse psicólogo.

A afirmação 4 (“satisfação no trabalho”) explicita a existência de problemas voltados para o grau de satisfação que os funcionários apresentam em relação ao seu trabalho na empresa. A satisfação, usualmente, é considerada como algo relacionado a alguns tipos de variáveis: remuneração, relações estabelecida com as chefias e com os colegas, sistemas de recompensas e punições, condições de trabalho, oportunidades de promoções, benefícios, natureza do trabalho e segurança no trabalho (Spector, 2002). Pode ser visto que a verbalização 4 expressa uma expectativa de que o psicólogo atue de maneira a elevar ou alterar o grau de satisfação dos funcionários, o que exige que o psicólogo oriente seus exames, suas avaliações, análises e intervenções pelas variáveis presentes no fenômeno em foco ou relacionadas a ele (satisfação no trabalho) e não unicamente pelas variáveis “características individuais” (dos funcionários). Para isso, o profissional de Psicologia precisa ser capaz de identificar, caracterizar, examinar e avaliar as variáveis que estão interferindo na satisfação dos funcionários para, posteriormente, planejar, propor e encaminhar soluções. Para Rebelatto e Botomé (1999), existem várias maneiras de entender as relações de determinação dos eventos na natureza.

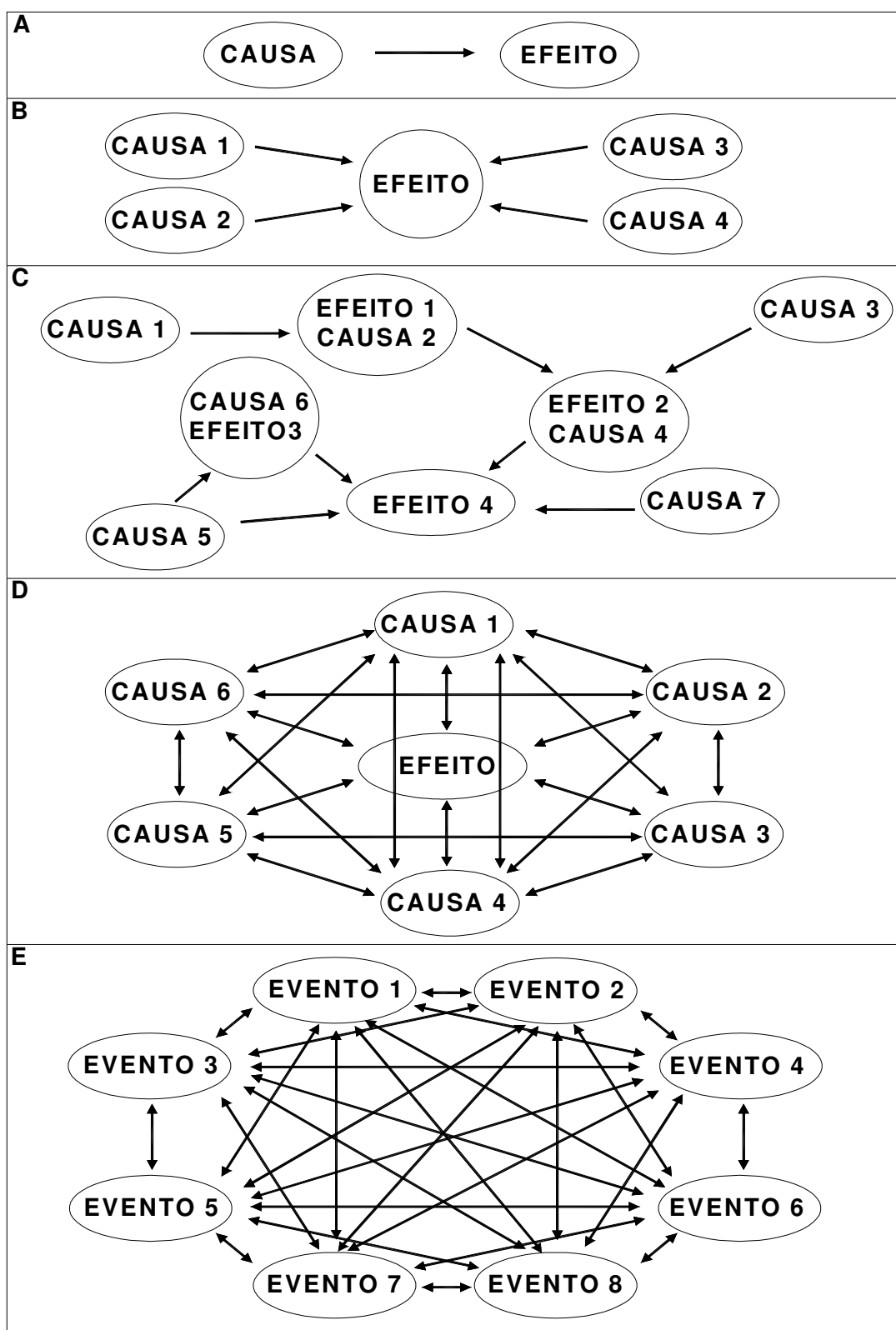


Figura 6.1. Representação de cinco maneiras de entender as relações de determinação dos fenômenos na natureza (adaptada de Botomé & Rosenberg – 1980 -, de Botomé e Santos – 1984 – e de Rebelatto & Botomé – 1999).

A Figura 6.1 apresenta cinco diferentes maneiras de entender como ocorrem as relações de determinação entre os eventos na natureza, a partir da compreensão desses autores (1999, p. 239).

Cada uma das maneiras de entender como ocorrem as relações de determinação entre os eventos na natureza é representada por uma imagem gráfica em cada letra que compõe a Figura 6.1. Na letra A, as relações de determinação são concebidas como uma relação de “causa-efeito”; essa concepção é conhecida por “determinismo absoluto” e corresponde a uma espécie de atribuição de “causas” únicas e fixas como determinantes do que acontece (nesta concepção, considerado como “efeito”). Em síntese, para cada “efeito”, há uma “causa” e cada “causa” tem um “efeito”. Essa concepção está presente desde os filósofos clássicos da Grécia Antiga e consolidou-se até na estrutura da linguagem de muitas culturas. A expressão “por que” é uma das mais claras e clássicas como evidência dessa estrutura de linguagem. Sempre que alguém pergunta “por que?”, o interlocutor tem a tendência de apresentar “uma informação como explicação”.

Na letra B está uma representação que indica a passagem de “explicações unicasais para explicações de natureza multicausal, admitindo várias “causas” para um único “efeito””. Embora a expressão agora seja mais “influência” do que “causa” para designar o que determina o resultado (“efeito”), ainda é mantida uma concepção simplista e fixa. Como se dá a multiplicidade de relações de determinação ainda não é objeto de exame ou preocupação muito extenso ou profundo. Também essa maneira de entender as relações de determinação ainda permanece no universo de concepções absolutas em relação à determinação dos fenômenos, embora a variedade de determinantes, simultâneos ou não, já exija uma compreensão de “determinação probabilística”, admitindo uma maior complexidade, pelo menos como multiplicidade de “causas”, na maneira de entender a determinação dos fenômenos ou processos.

Na letra C aparece uma representação gráfica mais complexa, envolvendo “encadeamento causal”, no qual, algo que é “efeito de uma causa” passa a ser “causa de um outro efeito”. Esse encadeamento pode acontecer muitas vezes e desdobrarem-se em várias “cadeias de causalidade”. Se algumas “causas” funcionam como “causas” em uma relação de determinação e como “efeitos” em outra há uma

complicação conceitual a mais: a noção de “causa” ou de “efeito” é relativa e depende do “papel” ou “função” que um determinado fenômeno ou evento (acontecimento) tem em relação a outro fenômeno ou evento. O mais importante nessa concepção, e na etapa do desenvolvimento do conhecimento científico em que ela se localiza, é uma relatividade que até então não existia. Grosseria e imprecisamente, tal concepção aparece e se firma em torno dos tempos e das contribuições de vários estudiosos, representados historicamente, até como símbolo dessa transição de concepção sobre a determinação dos fenômenos, por Galileu Galilei.

A letra D mostra, em outra representação gráfica, uma outra concepção que integra as anteriores. O papel ou função de cada fenômeno pode ocorrer de múltiplas maneiras, em várias relações, com seu papel ou função variando em grau conforme os demais fenômenos presentes na relação e conforme o momento ou grau de participação de cada um dos demais fenômenos participando do sistema de relações. O conhecimento das relações entre os eventos³ fica muito mais complexo e considera a variabilidade em um grau nunca antes considerado. Surge a noção de instabilidade e de determinismo probabilístico. Os termos “causa” e “efeito” perdem a utilidade e o sentido: tudo pode ser “causa” e tudo pode ser “efeito”, dependendo do momento ou da relação nos quais ocorram essas interações ou dependendo do evento em relação ao qual há interesse de exame. A “causa” só pode ser conhecida por uma aproximação probabilística, sempre na dependência do conhecimento das variáveis e dos graus em que elas ocorrem em cada sistema de relações. As contribuições epistemológicas da Física Quântica para elucidar a passagem de uma concepção de determinação absoluta para uma concepção probabilística estão fortemente presentes nesse salto de compreensão que a letra D representa graficamente.

Na letra E há mais uma mudança: os termos “causa” e “efeito” desaparecem, considerando as “relações de determinação” e o “determinismo probabilístico”. O que existe são eventos (acontecimentos que não são fixos, estão sempre variando em

³ A diferenciação entre evento e fenômeno, outro avanço conceitual importante no entendimento das relações de determinação dos acontecimentos, poderia ser examinada de forma detalhada, como a evolução da noção de determinação. Isso, porém não será feito aqui pela simples razão de que o detalhamento da evolução da noção de “causalidade”, do determinismo absoluto para o probabilístico, tem apenas o papel de ilustrar a complexidade que precisa ser considerada pelo psicólogo (e pelo estagiário de Psicologia) quando se defronta com explicações simplistas. Os comportamentos profissionais para lidar com essa complexidade não são pouco, nem simples e nem suficientemente conhecidos para constituir parte do repertório dos profissionais da Psicologia.

algum aspecto ou grau) e o evento de interesse (ou os eventos de interesse) podem mudar e, em cada variação, é possível localizar que as relações de determinação são examinadas a partir de um determinado ponto da rede de relações. A experimentação como um tipo de estudo em que o controle das variáveis que interferem sobre um acontecimento ou sobre um tipo de acontecimento é maximizado, possibilitando uma maior aproximação de um “mapeamento” das relações de determinação efetivamente possíveis em cada sistema de relações.

Todas essas classes de eventos representadas em interação na letra E podem ser explicitadas em âmbitos de abrangência (grau de microscopia ou de macroscopia), desde o âmbito atômico até o político, passando pelo químico, físico, biológico, fisiológico, comportamental, social, administrativo e econômico (Rebelatto e Botomé, 1999). Um profissional, ao estudar um determinado fenômeno ou intervir sobre ele, precisará selecionar partes definidas do conjunto de relações, detalhando o que for necessário até o âmbito de interesse do estudo ou da intervenção que pretende fazer. A concepção sobre as relações de determinação dos fenômenos na natureza apresentada na letra E possibilita compreender e lidar com “satisfação no trabalho”, por exemplo, como um fenômeno constituído por um conjunto de variáveis que interagem para determinar o grau de satisfação dos funcionários em relação ao seu trabalho. Atuar a partir dessa concepção de determinação de um fenômeno, permite ao psicólogo, uma eficácia nos procedimentos de intervenção. O repertório profissional envolvido nisso, porém, é complexo e ainda grandemente desconhecido. Mesmo assim, parece cada vez mais importante o desenvolvimento de estudos que possibilitem explicitar esse repertório de forma a poder ter cada unidade dele como objetivo de ensino nos cursos de graduação, o que inclui os estágios de Psicologia Organizacional e do Trabalho, nos quais os aprendizes devem integrar os vários repertórios desenvolvidos nas diversas disciplinas que constituem seu curso de formação profissional.

O exame feito em relação ao que está apresentado na Figura 6.1, apenas exemplifica uma parte pequena de um exame do conhecimento existente até o início do século XXI e ilustra a complexidade que precisa ser levada em conta para lidar com queixas e informações genéricas ou vagas, que escondem em sua expressão uma grande quantidade de aspectos que precisam ser identificados e organizados

em um sistema consistente para orientar o trabalho de intervenção profissional. Isso tudo se repete para qualquer das expressões utilizadas pelos sujeitos para indicar possíveis problemas ou contribuições com os quais os psicólogos possam trabalhar no contexto de organizações e processos de trabalho.

A indicação 5 “atendimento ao cliente” da Tabela 6.1 explicita problemas no acolhimento com atenção e cortesia, em relação aos usuários ou consumidores da organização. Essa verbalização contempla expectativa voltada para o desempenho do psicólogo no preparo ou desenvolvimento dos funcionários para prestarem um atendimento de qualidade, de maneira a satisfazer os clientes da organização. Desenvolver ou qualificar um profissional para a prestação de um serviço, necessita que aquele que atua como multiplicador do conhecimento seja capaz de: programar, desenvolver e avaliar condições de ensino; comunicar informações com clareza, precisão e fidedignidade; criar técnicas que facilitem a aprendizagem, coordenar processos grupais, construir condições para uma grande variedade de mudanças de comportamento no que constitui o sistema de relações definidores de uma organização (constituintes de sua identidade, de sua cultura, de seu “clima organizacional” em uma linguagem mais difundida no âmbito do campo de atuação conhecido como Psicologia das Organizações e do Trabalho).

A verbalização 6 “seleção de pessoal” expressa um problema relacionado ao processo de escolha de pessoas para trabalhar na organização, o que explicita expectativa direcionada para o desenvolvimento de um trabalho de seleção de pessoas apropriadas para cada tipo de trabalho na organização, por parte do psicólogo. Existe na classe de comportamentos “selecionar pessoas”, múltiplos comportamentos que podem ser decompostos em: avaliar informações pertinentes aos candidatos à vaga; analisar as informações sobre os candidatos relacionando-as às necessidades do cargo ou da função e relacionando as informações entre os candidatos; decidir, a partir dos dados obtidos do(s) candidato(s), comunicar ao responsável da vaga os aspectos que são favoráveis ou restritivos para a contratação de um candidato, comunicar aos candidatos esses aspectos ou os resultados do processo de seleção realizado etc. Isso vai exigir que o psicólogo use, com precisão e correção, técnicas psicológicas, que ele avalie cada uma dessas técnicas em relação ao que precisa ser feito e ao que elas possibilitam fazer, que ele

crie novas técnicas e instrumentos, construa argumentos e demonstrações, relacione-se com diferentes tipos de pessoas e que ele tome decisões em função do tipo de informações e dados disponíveis e resultantes de suas observações e avaliações.

Ao analisar os motivos adotados por membros de organizações para conceder estágio a estudantes de Psicologia (Capítulo 3, Tabela 3.1), ficaram evidenciadas algumas expectativas e, dentre elas, a de que estudantes, durante a realização de seus estágios, colaborem com a organização na resolução de problemas, beneficiando a organização. Esse dado evidencia uma expectativa de que o estagiário efetivamente resolva os problemas existentes na organização nos quais os profissionais da Psicologia podem intervir, no entanto, para que essa expectativa seja atendida, é necessário que o curso de nível superior, por meio do ensino, transforme as informações que constituem o patrimônio de conhecimento existente em capacidade de atuar (Botomé, 1981). Para Piazza (1997), o ensino superior de graduação tem como função básica fazer com que os alunos aprendam a transformar o conhecimento existente em condutas pessoais e profissionais de grande complexidade e abrangência para o trabalho e a vida em sociedade e essa função deve orientar a definição do papel do coordenador de um curso de graduação. O que pode ser estendido para o coordenador de estágio, para o supervisor e para o professor que atendem os alunos que realizam ou vão realizar os estágios do curso como uma etapa do processo de formação para o exercício profissional. A partir dos dados apresentados na tabela 6.1, é possível inferir que, se o aluno não apresentar condições para solucionar os problemas a ele apresentados pela organização, há possibilidade das organizações concederem estágios somente para atenderem a uma exigência burocrática da universidade, o que coloca em risco o preparo profissional dos psicólogos para atuar no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho tanto no que diz respeito ao curso não o preparar corretamente, como no que diz respeito a manter uma “aparência” de ensino, constituída por “estágios” que são apenas um conjunto de atividades “caritativas”, por parte da empresa, e “ritualísticas”, por parte do curso, uma vez que não ensinam o que constitui um efetivo repertório profissional de psicólogo para atuar em organizações e com processos de trabalho.

A partir dos tipos de problemas indicados na Tabela 6.1, é possível identificar expectativas de que o psicólogo seja capaz de lidar com vários fenômenos presentes nas organizações. Isso implica ao curso ter claro o que precisa resultar como produto do ensino, a fim de proporcionar ao aluno condições de intervir profissionalmente em relação a esses fenômenos. Essa maneira de desenvolver o ensino implica na superação de uma concepção de ensino que se volta para “informações ou conteúdos” para uma concepção de ensino relacionada a transformação sistêmica e precisa de conhecimento em comportamentos profissionais significativos que tornem, inequívoca e efetivamente, os aprendizes capazes de apresentarem atuações de valor para a sociedade (Botomé e Kubo, 2002).

Na Tabela 6.2, as verbalizações concentram-se em torno dos problemas encontradas pelos sujeitos durante a realização do estágio de Psicologia do Trabalho. Os problemas apresentados pelos sujeitos permitem realizar algumas considerações a respeito do tipo de capacitação que tem sido fornecida aos futuros profissionais, no que diz respeito, principalmente, a aspectos administrativos referentes ao estágio curricular de Psicologia do Trabalho e a qualidade deles.

As indicações 1 a 5 da Tabela 6.2 fazem referência a problemas relacionados ao pouco tempo dispensado pelos alunos para a realização dos estágios e ao pouco tempo disponível dos supervisores locais para acompanhar as atividades dos alunos nos locais de estágio. Considerando a relevância do estágio para a atuação profissional, vale a pena o coordenador do curso e os professores supervisores de estágio avaliarem melhor a adequação da carga horária apresentada para a realização de estágio de Psicologia do Trabalho em relação à diversidade e complexidade dos problemas e necessidades que as organizações de trabalho apresentam. É importante destacar que o tempo, como é considerado pelos sujeitos, coloca em risco a qualidade dos estágios, uma vez que o desenvolvimento de atividades durante o estágio pode ocorrer de maneira superficial.

O problema apresentado nas indicações 6 a 8 da Tabela 6.2 explicita um desejo de que os supervisores da universidade acompanhem mais de perto as atividades desenvolvidas pelos estagiários para garantir a qualidade do serviço prestado. Essa expectativa expressa uma possível necessidade de que a agência

formadora seja responsável direta pelos estágios e realize certo controle da qualidade dos serviços prestados, por meio de acompanhamentos e de visitas ao local e aos trabalhos de estágio. Diante de uma expectativa desse tipo, aparentemente cabe à universidade estabelecer contatos contínuos com as organizações e realizar um efetivo controle do que acontece nos estágios. As verbalizações dos sujeitos sobre o acompanhamento dos estágios sugerem a necessidade de a agência formadora avaliar as formas de controle dos estágios adotadas e uma avaliação sobre a forma de controle mais adequada para garantir a qualidade dos estágios e uma efetiva formação profissional dos alunos.

A indicação de problemas relacionados a tempo e a acompanhamento do responsável da universidade pelos estágios revela que, muito provavelmente, a universidade não está controlando os estágios de Psicologia realizados nas organizações de forma adequada, seja pela carga horária destinada à realização do estágio, seja pela falta ou escasso acompanhamento dos supervisores nos locais de estágio. A Tabela 6.2 mostra, portanto, problemas relacionados ao desenvolvimento do estágio curricular, evidenciando demandas à universidade, ao curso e aos professores, a fim de garantirem o controle da qualidade dos estágios.

Tempo e acompanhamento, porém, são continentes e condições para as atividades consideradas “estágio”. As múltiplas atribuições, com as necessárias aprendizagens relacionadas a elas, dos vários agentes relacionados a esses problemas nos processos de trabalho da empresa, constituem a base para orientar muitos trabalhos de pesquisa e de intervenção nas disciplinas dos cursos, nos planos e nos procedimentos de seu ensino, nos estágios de forma semelhante, na gestão dos cursos e dos estágios, com implicações sobre o estudo das condições e conseqüências disso tudo nas empresas em que haverá o trabalho dos estagiários, supervisores de estágio e psicólogos do trabalho e das organizações. As concepções de estágio, de ensino e de curso de graduação, aliadas aos procedimentos para delimitar as aprendizagens (objetivos) das disciplinas, de cada estágio e do curso e às delimitações de atribuições de cada um dos agentes envolvidos nos processos de estágio constituem uma base mais significativa como elucidação do problema a ser resolvido do que apenas as queixas de tempo e de acompanhamento relacionados aos estágios. Sem essas delimitações todas, mudar tempo ou mudar acompanhamento ficam apenas trabalhos acessórios e sem muito

fundamento. O que importa são as definições fundamentais e os procedimentos adequados para que o que for definido ocorra e, a partir disso, sejam definidos os tempos e tipos de acompanhamentos que garantam um bom serviço para as empresas que oferecem oportunidades de estágio e uma boa aprendizagem para os alunos e para o curso de Psicologia.

Não parece adequado considerar o que é aparência ou queixa com o que pode constituir o problema a ser resolvido. É importante reiterar que mudar tempo ou acompanhamento, exige ter segurança sobre o que está sendo realizado como estágio. Pode acontecer que, com uma delimitação mais adequada, tempo e acompanhamento precisem ser alterados para menos e não para mais como sugerem as verbalizações dos sujeitos. A exigência maior está na necessidade de estudar e projetar com muita clareza e precisão o que precisa constituir um estágio em Psicologia Organizacional e do Trabalho, considerando o que o Psicólogo que vai atuar nesse campo precisa estar apto a realizar como trabalho profissional e considerando o que cabe a cada parcela ou atividade do curso realizar na preparação do profissional de Psicologia para esse tipo de trabalho. Talvez o problema maior seja o de concepção do trabalho de formação de profissionais de nível superior, de concepção de estágio, de um Serviço-escola modelo, de relações entre conhecimento, atuação profissional e ensino para concretizar comportamentos que sejam coerentes com o melhor conhecimento disponível e com o que precisa configurar um exercício profissional que, efetiva e inquestionavelmente, atenda às necessidades sociais que dizem respeito à capacitação de pessoal de Psicologia para prestar serviços significativos à sociedade.

3. Informações relacionadas a resultados e contribuições do psicólogo para as organizações

Na Tabela 6.3 pode ser vista a distribuição de indicações dos sujeitos sobre os tipos de resultados que o trabalho do psicólogo deve dar à organização, aos funcionários e aos clientes. As verbalizações dos sujeitos totalizam vinte e três indicações e estão organizadas em três blocos de categorias (resultados relativos à organização, resultados relativos aos funcionários e resultados relativos aos clientes).

O primeiro conjunto de indicações (resultados relativos à organização) recebeu nove indicações (39,1%) feitas pelos cinco sujeitos. A verbalização 1 (“retorno financeiro”), a 6 (“diminuir gastos com admissão”) e a verbalização 7 (“diminuir gastos com treinamento”) explicitam a “recompensa” financeira que a organização deve conquistar a partir da atuação do psicólogo e dois tipos de cuidados necessários para não comprometer ou diminuir essa “recompensa”. A verbalização 2, “solucionar os problemas”, expressa que o psicólogo deve contribuir para superar ou resolver os problemas da organização de forma efetiva. Essa indicação expressa uma expectativa de que o psicólogo de fato solucione os problemas da organização. A afirmação 3 (“informar o proprietário sobre o que está acontecendo”) explicita que cabe ao psicólogo manter o proprietário informado sobre o que acontece no âmbito do trabalho do psicólogo. A verbalização 4 (“melhorar aquilo que propôs”) faz referência a uma aptidão importante para o exercício de uma profissão: avaliar e aperfeiçoar continuamente o que é feito como trabalho profissional. As afirmações 5 (“diminuir a rotatividade”) e 8 (“diminuir riscos nas contratações”) apresentam, respectivamente, que cabe ao psicólogo reduzir o número de pessoas interessadas em sair da organização e reduzir a margem de erro nos processos de admissão do novo funcionário. O tipo de resultado citado na verbalização 9 é referido por meio de uma expressão vaga e genérica: “melhorar as relações”.

O segundo conjunto de indicações está relacionado aos resultados que o trabalho do psicólogo deve produzir em relação aos funcionários da empresa. Essa categoria recebeu oito indicações (34,8%) feitas pelos cinco sujeitos. As verbalizações 10 (“aumento da satisfação”) e 15 (“maior satisfação com o cargo”) não deixam claro possíveis objetos de satisfação dos funcionários: satisfação com as tarefas, com o ambiente, com os relacionamentos, com as responsabilidades, com o salário, com a política da empresa? O tipo de resultado apresentado na verbalização 11 é referido por meio de um enunciado pouco esclarecedor, uma expressão vaga e genérica: “melhora do relacionamento”. As afirmações 12 (“crescimento pessoal”) e 16 (“oportunidade de crescimento profissional”) fazem referência ao desenvolvimento pessoal e profissional, respectivamente, como resultados importantes que o psicólogo

Tabela 6.3

Distribuição de ocorrências e percentagens dos tipos de resultados que, segundo os sujeitos, o trabalho do psicólogo deve dar à organização, aos funcionários e aos clientes

Beneficiados	Tipos de resultados	Sujeitos					Qtde ind.
		1	2	3	4	5	
Organização	1. Retorno financeiro.	*					9
	2. Solucionar os problemas.		*				
	3. Informar o proprietário sobre o que está acontecendo.		*				
	4. Melhorar aquilo que propôs.			*			
	5. Diminuir a rotatividade.				*		
	6. Diminuir gastos com admissão.				*		
	7. Diminuir gastos com treinamento.				*		
	8. Diminuir riscos nas contratações.					*	
	9. Melhorar as relações.					*	
Subtotal	9	1	2	1	3	2	9 (39,1%)
Funcionários	10. Aumento da satisfação.	*	*				8
	11. Melhora do relacionamento.		*				
	12. Crescimento pessoal.			*			
	13. Valorização interna.				*		
	14. Maior tempo de permanência da pessoa no cargo.					*	
	15. Maior satisfação com o cargo.					*	
	16. Oportunidade de crescimento profissional.					*	
Subtotal	7	1	2	1	1	3	8 (34,8%)
Clientes	17. Serviço de qualidade.	*			*	*	6
	18. Aumento da satisfação do cliente.	*	*				
	19. Atendimento profissional.			*			
Subtotal	3	2	1	1	1	1	6 (26,1%)
Total	19	4	5	3	5	6	23 (100%)

deve garantir para a empresa. A indicação 13 (“valorização interna”) explicita que ter um psicólogo atuando na organização é uma maneira dela evidenciar a importância do funcionário e a importância da empresa para os funcionários. A afirmação 14 (“maior tempo de permanência da pessoa no cargo”) está relacionada ao à crença que o psicólogo, ao realizar ou conduzir um trabalho de seleção, tem maior possibilidade de ser mais preciso em suas escolhas dos candidatos e, com isso, fazer com que eles permaneçam mais tempo no cargo para o qual foram selecionados.

O terceiro conjunto de indicações faz referência aos resultados que o trabalho do psicólogo deve produzir para os clientes e apresenta seis indicações (26,1%) feitas pelos cinco sujeitos. As indicações 17 (“serviço de qualidade”) e 19 (“atendimento profissional”) explicitam resultados voltados ao recebimento de um serviço qualificado e profissional pelo cliente, embora isso também corresponda a benefícios para os funcionários. A verbalização 18 (“aumento da satisfação do cliente”) faz referência ao prazer do cliente, seja pela prestação do serviço seja pela aquisição de um produto que efetivamente corresponda a suas necessidades.

Conhecendo os resultados que os psicólogos, na percepção dos sujeitos, devem produzir para os clientes e para os funcionários, é importante verificar também as realizações que o psicólogo pode apresentar à organização. A Tabela 6.4 contém esses tipos de contribuições. Nessa Tabela 6.4 pode ser visto que as respostas dos sujeitos totalizam onze indicações e estão organizadas em sete categorias. O primeiro conjunto de indicações (“relacionamento”) apresenta três tipos de informações (27,5%), verbalizadas por três sujeitos. A verbalização 1 (“melhorar as relações entre os funcionários, entre os sócios e entre os familiares dos funcionários”), amplia as contribuições dos psicólogos para além das interações mais imediatas e diretas envolvidas nos processos de trabalho que constituem a empresa. Envolve também interações entre sócios e entre familiares dos funcionários. A verbalização 2 (“fortalecer a união entre o pessoal”) e 3 (“mostrar caminhos para fortalecer a equipe”) estão relacionadas, respectivamente, a construir mais do que agrupamentos, equipes de trabalho na constituição da empresa e a indicar possibilidades para a concretização desse trabalho de construção de uma equipe como forma de interação entre os funcionários da empresa.

Tabela 6.4

Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de contribuições que o psicólogo pode oferecer à organização, segundo os sujeitos

Categoria Tipos de contribuições	Qtde ind.	Sujeitos					Indicações
		1	2	3	4	5	
Relacionamento	3 (27,5%)	*					1. Melhora as relações entre os funcionários, entre os sócios e entre os familiares dos funcionários.
				*			2. Fortalece a união entre o pessoal.
				*			3. Mostra caminhos para fortalecer a equipe.
Mudança de comportamento dos dirigentes	2 (18,1%)			*			4. Ajuda a definir nosso modo de agir.
				*			5. Ajuda a mudar nosso comportamento.
Soluções de problemas	2 (18,1%)	*					6. Mostra as falhas que existem na empresa e as soluções que devem ser realizadas.
						*	7. Melhora a forma de contratação.
Retorno financeiro	1 (9,09%)	*					8. Contribui na parte financeira, pelo trabalho que realiza.
Mudança do ambiente	1 (9,09%)				*		9. Contribui para que o ambiente de trabalho fique mais agradável.
Satisfação com o trabalho	1 (9,09%)				*		10. Contribui para que as pessoas fiquem satisfeitas com o trabalho.
Assessoria	1 (9,09%)					*	11. Auxilia a direção a tomar decisões diante das contratações.

Ainda pode ser visto, no segundo conjunto de indicações da Tabela 6.4, duas verbalizações (18,1%) sobre “mudança de comportamento dos dirigentes”, feitas por um sujeito. As verbalizações 4 (“ajuda a definir modos de agir”) e 5 (“ajuda a mudar nosso comportamento”) explicitam duas contribuições importantes que

efetivamente podem constituir atuações próprias de psicólogos, embora tais contribuições necessitem ser muito mais especificadas e melhor delimitadas. O terceiro conjunto (“Soluções de problemas”) contém duas indicações (18,1%) feitas por dois sujeitos. A indicação 6 (“mostra as falhas que existem na empresa e as soluções que devem ser realizadas”) expressa que o psicólogo tem um papel na identificação de problemas e necessidades existentes na empresa e na apresentação de soluções para tais problemas e necessidades. Sem uma melhor delimitação disso, o papel do psicólogo é considerado em um grau de “onipotência” muito grande, exigindo uma delimitação mais precisa do que ele pode oferecer como contribuição em relação aos problemas e possibilidades de solução. Qualquer que seja a contribuição que caiba a um psicólogo no sentido dessa expressão cabe a todos os demais componentes, no âmbito de suas especificidades de atuação e no que puder ser resolvido com uma interação multiprofissional. A generalidade da expressão quase a esvazia, permanecendo apenas a noção de que isso cabe ao psicólogo com as restrições específicas do âmbito de seu campo de atuação profissional. O que constitui esse campo é a exigência a atender para poder delimitar o que cabe ao psicólogo fazer e ao seu curso de graduação ensinar para efetivar esse tipo contribuição para as empresas existentes na sociedade.

A indicação 7 (“melhora a forma de contratação”) na Tabela 6.4, explicita a contribuição voltada para a solução de problemas relacionados a processos de contratação de pessoal. Novamente, contratar pessoal não é propriamente um papel de psicólogos, mas processar processos de contratação em alguns de seus componentes é. Quais são esses componentes? A tradicional seleção de pessoal? A definição de critérios para cada setor poder realizar a contratação de seu pessoal? Decidir em conjunto com outros agentes da empresa, as melhores contratações para cada função ou cargo? Acompanhar e avaliar pessoal contratado em estágios probatórios? Outras contribuições? O que exatamente constituem as necessidades de contratação e de que maneira o psicólogo pode contribuir na sua delimitação e na solução delas? Isso tudo é um trabalho de exame e de conhecimento dos que estão envolvidos com o ensino de Psicologia e com a realização de estágios dos estudantes de Psicologia. As empresas de uma forma vaga e genérica contribuem com queixas e expectativas que, aos psicólogos, professores de Psicologia, Supervisores de estágio e coordenadores de Cursos, cabem explicitar, avaliar,

derivar problemas concretos e bem delimitados e construir, a partir disso, as atribuições (os comportamentos concretos) que um psicólogo deverá estar apto a apresentar no trabalho com organizações. “De quebra”, isso tudo delimita objetivos de ensino importantes para orientar a formação do psicólogo, inclusive a que precisa ser realizada pelos estágios nessas empresas. Vale reiterar que esse trabalho exige um processo de aprendizagem dos agentes de ensino, tanto quanto o exige dos alunos.

A quarta categoria (“Retorno financeiro”) possui uma indicação (9,09%) que explicita a possibilidade de o psicólogo contribuir para o ganho financeiro obtido pela empresa. Isso constitui um aspecto que pode também compor mais um tipo de aprendizagem a desenvolver na formação dos psicólogos: avaliar o valor financeiro do trabalho do psicólogo no contexto da produção da empresa. Como fazer isso, o que é exatamente esse valor financeiro, o que constitui o “custo” e a “rentabilidade” do trabalho do psicólogo a expressão disso tudo em termos financeiros podem ser exigências a avaliar no contexto da formação profissional do psicólogo organizacional e do trabalho.

A quinta categoria (“Mudança do ambiente”) apresenta outra indicação (9,09%) feita por um sujeito. É presumível que a indicação faça referência à melhoria do ambiente de trabalho do ponto de vista da qualidade das relações e das condições para a realização das atuações importantes para a empresa, sem condições aversivas ou com o menos possível de aversividade. Isso pode exigir, por exemplo, que o psicólogo esteja capacitado para avaliar ambientes físicos, instalações e equipamentos no que diz respeito a suas possíveis influências no comportamento das pessoas e no seu bem estar nesses ambientes, instalações ou no uso desses equipamentos. O conceito de “clima organizacional” e os estudos relacionados a ele podem auxiliar no aprofundamento desse tipo de capacitação do psicólogo para atuar em empresas. Os conhecimentos reunidos sob o nome de “ergonomia” também são uma fonte de informações para isso. Tudo isso, de certa forma, também diz respeito à sexta categoria de indicações (“satisfação com o trabalho”, feita por um dos sujeitos (indicação 10)).

A última categoria “Assessoria” recebe uma indicação (9,09%) e explicita um tipo de ajuda de caráter geral que o psicólogo pode oferecer à direção da empresa

ou a qualquer cargo intermediário para auxiliar nos processos decisórios das empresas, embora o sujeito se limite a um tipo específico de decisão: contratação de funcionários. Em relação a isso, o psicólogo pode desempenhar várias atribuições, mas, em qualquer caso, ele precisará dominar muito bem os comportamentos típicos de processos de assessoria que diferem de consultoria, de intervenção direta, de apoio técnico e assim por diante. Novamente, as implicações para formar um psicólogo apto a fazer para os cursos, realizadores e gestores da formação de psicólogos não são poucas nem simples.

Em síntese, é possível observar nas Tabelas 6.3 e 6.4 vários tipos de expectativas, ainda vagas e genéricas, de que a atuação do psicólogo proporcione resultados à organização, aos funcionários e aos clientes, além de realizar alguns tipos de contribuições específicas (mas formuladas de maneira vaga) para a organização. As indicações revelam necessidades de atuação e possibilidades de trabalho para o psicólogo. Isso significa, de um lado, possibilidades de ampliação do campo de atuação e, de outro, exigências para a preparação desse profissional. Não basta o campo de trabalho apresentar-se amplo se o profissional não for preparado para lidar com as demandas, necessidades e possibilidades relacionadas com essa amplitude do campo. A aprendizagem de comportamentos adequados à atuação profissional é, nesse sentido, muito mais ampla e complexa do que pode parecer à primeira vista e isso exige comportamentos e aprendizagens novos e específicos para os gestores e professores responsáveis pela formação profissional desse agente social.

4. Possibilidades de atuação e o desenvolvimento de comportamentos pertinentes para realizar essas possibilidades

No conjunto, o exame das indicações apresentadas nas tabelas 6.3 e 6.4, explicitam informações que indicam possibilidades de atuação profissional. Como estão formuladas, porém, correspondem a “queixas”, expectativas ou solicitações vagas e genéricas ou pouco claras a respeito do que especificamente cabe ao psicólogo fazer ou criar condições para passar a ser feito como trabalho nesse campo de atuação. Isso requer uma preparação condizente por parte dos alunos, no

sentido de apresentar comportamentos que os possibilitem realizar atividades profissionais com eficácia em relação às efetivas necessidades das organizações, sem perder de vista os fenômenos ou processos psicológicos que constituem as atividades definidoras das empresas. Além disso, há uma evidente necessidade de, para isso, também especificar comportamentos apropriados de professores e gestores dos processos de formação de responsabilidade de outro tipo de organização: a educadora desses profissionais. As interações entre todos esses comportamentos definidores dos papéis específicos de cada um desses agentes ou atores vão constituir um sistema que precisa ser considerado e administrado no seu conjunto e não apenas em uma ou outra de suas partes. A delimitação desses comportamentos, sua aprendizagem e a gestão dos processos relacionados a isso tudo são exigências básicas e, sem dúvida, constituem um longo e complexo trabalho a ser realizado.

Para que várias expectativas sejam atendidas ou corrigidas, é importante, por exemplo, que o psicólogo utilize com correção e precisão o instrumental de trabalho e transforme o conhecimento relacionado ao exercício profissional em comportamentos concretos relacionados às necessidades e problemas de cada organização. Também precisará estar apto a utilizar com precisão o conhecimento matemático, relacionando-o com dados das circunstâncias de trabalho e atuação, além de ser capaz de demonstrar os ganhos e prejuízos (inclusive em termos financeiros) de determinadas atividades dele e da empresa, demonstrando o que isso pode significar e que relação tem com as possíveis contribuições da Psicologia.

A segunda verbalização, “solucionar os problemas”, apresentada na Tabela 6.3, explicita a expectativa de que o psicólogo efetivamente solucione os problemas da organização, o que significa o psicólogo apresentar ações que sejam eficazes diante das situações a ele apresentadas ou com as quais se defronta. Ao analisar os motivos adotados pelas organizações para conceder estágio, apresentados na Tabela 3.1 do Capítulo 3, a expectativa de que os estudantes, durante a realização de seus estágios, colaborem com a organização na resolução de problemas. A classe de comportamentos denominada por “solucionar problemas” envolve um encadeamento de muitos comportamentos que constituem um processo de solucionar problemas, muito diferente de “dar soluções aos problemas” (Skinner,

1967). Assim, não se trata de “municar” estudantes de “soluções”, mas de capacitá-los a realizar processos de solução de problemas, quaisquer que eles sejam. Aprender a cadeia básica que constitui esse processo, novamente exige que professores e gestores do ensino estejam aptos a lidar com comportamentos e não apenas com informações ou “conteúdos” conforme a metáfora comum no meio educacional. Isso exigirá, por sua parte, um trabalho de preparação de gestores e professores para realizar esse tipo de trabalho: ensinar processos comportamentais básicos para o exercício da profissão e não construir adesão e adoção de informações e técnicas de trabalho. A formação científica para capacitar o profissional a produzir conhecimento quando se defronta com o desconhecido (ou problemas) é vital para capacitar os profissionais de Psicologia a desenvolver processos de resolução de qualquer tipo de problema. Como fazer isso ser delimitado como objetivo de ensino de alguma ou algumas disciplinas e integrar o que for aprendido em estágios é o que precisa ser feito por professores e gestores da organização que educa, forma ou prepara os psicólogos para o exercício profissional.

A terceira afirmação da Tabela 6.3, “informar o proprietário sobre o que está acontecendo”, exige o exame de dois aspectos. Um deles diz respeito aos tipos de informações que o psicólogo deve apresentar aos administradores ou proprietários das organizações. Durante o exercício profissional, muitas são as situações com as quais o psicólogo irá se defrontar nas organizações, necessitando o psicólogo apresentar ações importantes que configurem sua atuação profissional ética e específica como psicólogo, em relação à expectativa identificada. Sem considerar, por desnecessário, que o psicólogo não é um informante, cabe avaliar melhor quando, no que e por que ele deveria informar a administração de uma empresa. Novamente, é preciso reiterar, não se trata de construir um catálogo de “condutas éticas” ou um de “comportamento politicamente correto”, mas de capacitá-lo a se comportar como um profissional analista de problemas. Isso envolve capacitação para: caracterizar informações e as respectivas pessoas envolvidas direta e indiretamente com elas; identificar a natureza das informações; avaliar os tipos de informações a serem apresentadas aos administradores da organização ou a qualquer outro tipo de pessoa; avaliar os vários tipos de implicações para as pessoas e para a organização em relação à divulgação de qualquer tipo de

informação; decidir o que, quando e a quem é necessário ou adequado apresentar ou dar acesso a qualquer tipo de informação etc. Ensinar isso no curso de Psicologia e consolidar essa aprendizagem em estágios integradores de múltiplas aprendizagens ainda parece algo distante das condições da maioria dos cursos de graduação do País, nos primeiros anos do século XXI.

O segundo aspecto a examinar em relação à expectativa de que o psicólogo deva informar aos dirigentes diz respeito à pertinência da manifestação desse comportamento na atuação do psicólogo. A princípio, esse comportamento parece não ser próprio ao psicólogo, uma vez que pode colocar em risco a ética profissional. Entretanto, ao examinar as múltiplas ações envolvidas no comportamento de “informar aos dirigentes”, fica delimitado de que forma e em que condição pode ser pertinente a realização dessa classe de comportamentos na atuação profissional do psicólogo.

A quarta verbalização da Tabela 6.3, “melhorar aquilo que propôs” é uma expectativa que se relaciona com uma característica importante para qualquer atuação profissional: que ela seja continuamente aperfeiçoada. Avaliar e corrigir, completar ou aprimorar um comportamento profissional constitui um conjunto de aptidões (capacidade de apresentar um determinado tipo de atuação) importantes para a realização de um trabalho profissional de valor. Há, nessa verbalização, similaridade com os dados examinados na verbalização 4 da Tabela 4.1, em que é esperado que o psicólogo avalie seu trabalho e aperfeiçoe e apresente novos comportamentos em função do que for avaliado. Essas expectativas constituem pistas para projetar vários comportamentos importantes para compor a formação do psicólogo constituindo objetivos de ensino durante seu curso e seus estágios na graduação em Psicologia. Educação continuada ou permanente é viabilizada muito mais por um repertório apropriado do que por ofertas de cursos e de novidades do conhecimento, apesar de haver um papel importante para cursos de aperfeiçoamento e de atualização como condição importante para o desenvolvimento constante dos profissionais egressos dos cursos de graduação. Esse repertório apropriado pode constituir outros objetivos de ensino para compor o ensino que constitui o curso de graduação de psicólogos, no caso, a parte do curso que constitui a formação de psicólogos organizacionais e do trabalho.

Na verbalização 5 “diminuir a rotatividade” da Tabela 6.3, é possível identificar também a necessidade de derivar outro conjunto de comportamentos importantes para a formação do profissional de Psicologia. Diminuir a rotatividade de pessoal é mais um resultado de comportamentos do que um comportamento profissional propriamente. Para conseguir esse tipo de resultado o psicólogo precisa aprender a: acompanhar e avaliar os índices de rotatividade; identificar determinantes da rotatividade, caracterizar tais determinantes; relacionar as múltiplas variáveis que interferem na rotatividade (por exemplo, desempenho no cargo, satisfação no trabalho, ambiente de trabalho entre outros) com o índice de rotatividade identificado; propor alterações nos determinantes da rotatividade; avaliar as decorrências das propostas de alterações, corrigir e aperfeiçoar as medidas propostas na empresa etc. Tais comportamentos constituem uma parte da formação para lidar com a intervenção em problemas de qualquer tipo, embora aqui esteja sendo feita referência específica a um tipo de problema que ocorre na empresa.

Em relação à expectativa expressa na afirmação 8 (“diminuir riscos nas contratações”) da Tabela 6.3 pode ser feito o mesmo raciocínio. Há certa quantidade de comportamentos profissionais que precisam ser aprendidos na realização do curso de graduação para viabilizar esse tipo de atuação profissional do psicólogo: caracterizar as necessidades específicas para a realização de qualquer tipo de trabalho (o que inclui cargos e funções) na empresa, identificar candidatos que apresentam características apropriadas para o exercício da função, avaliar e diferenciar candidatos a trabalhar na empresa em relação a seus conhecimentos, características e interesses, comparar os dados obtidos dos candidatos com os dados a respeito das necessidades do cargo e exigências para exercê-lo, decidir entre os candidatos aquele que, possivelmente, desempenhará a função com eficácia, envolver os administradores no processo de decisão sobre a escolha do candidato a um trabalho, cargo ou função na empresa, avaliar as decorrências da contratação do candidato em relação a seu desempenho na função, utilizar com precisão o instrumental de trabalho (entrevista, testes psicológicos, observações diretas, simulações, entre outros), criar situações de teste ou de avaliação etc. Não são poucas as aptidões a construir para lidar com essa expectativa das empresas. No entanto, esse é exatamente o trabalho do curso: construir aptidões que constituam uma capacidade de atuação profissional específica e apropriada. A

expectativa original poderá tornar-se algo mais do que uma noção vaga e genérica sobre algo que o psicólogo deveria fazer para tornar-se capaz de identificar com mais precisão o que efetivamente um psicólogo é capaz de fazer em relação ao trabalho de “diminuir riscos nas contratações de pessoal”.

Nas indicações 9 (“melhorar as relações”), 10 (“aumento da satisfação”) e 11 (“melhora do relacionamento”) da Tabela 6.3, é possível observar o uso de expressões amplas e genéricas para definir tipos de resultados esperados com a atuação do psicólogo, embora o uso dos verbos possam fazê-las parecer “ações dos psicólogos”. O uso de terminologia desse tipo parece mostrar que não existe clareza do que exatamente o psicólogo pode realizar na organização ou sobre os resultados que o trabalho do psicólogo pode proporcionar a uma organização. Essa falta de nitidez em relação ao resultado do trabalho do psicólogo revela que, muito possivelmente, pode haver um comprometimento na identificação daquilo que o psicólogo deverá fazer do que deverá resultar de suas ações profissionais. Isso compromete a precisão da atuação do psicólogo e exige desse profissional comportamentos que clarifiquem aos agentes organizacionais possíveis atribuições que cabem ao psicólogo e resultados que podem decorrer de sua atuação profissional em uma empresa.

Nas afirmações 12 (“crescimento pessoal”) e 16 (“oportunidade de crescimento profissional”) as expectativas fazem referência a um tipo de resultado interno à organização, mas com influência na qualidade do atendimento aos usuários ou beneficiários da empresa. Proporcionar desenvolvimento das pessoas na organização requer do psicólogo capacidade de realizar ações que façam acontecer esse desenvolvimento. Valorizar as pessoas e capacitar todos a valorizar os desempenhos adequados dos demais componentes da empresa é mais do que uma aprendizagem profissional. É um programa de intervenção que exige muitos comportamentos como repertório para fazer isso de forma profissional e com eficácia. Isso exige aptidões relacionadas a: identificar necessidades das pessoas que constituem a empresa, analisar e avaliar essas necessidades, avaliar pertinência de a empresa atender essas necessidades, especificar as possíveis formas para atender às necessidades que forem consideradas pertinentes, planejar as formas de atendimento das mesmas, implantar as formas de atendimento,

acompanhar e supervisionar essas formas de atendimento, avaliar, corrigir e aperfeiçoar as formas de atendimento de necessidades existentes etc. Ampliar essas necessidades de atendimento até abranger a maior quantidade possível de agentes envolvidos com o trabalho da empresa é uma direção de trabalho que exige todas essas aptidões como objetivos de aprendizagem dos interessados em atuar como psicólogos organizacionais e do trabalho.

Em relação à indicação 15 (“maior satisfação com o cargo”) da Tabela 6.3 cabe um exame similar ao que foi feito para as indicações 12 e 16 da Tabela 6.3, no parágrafo anterior. As indicações 17 (“serviço de qualidade”), 18 (“aumento da satisfação do cliente”) e 19 (“atendimento profissional”) da Tabela 6.3 fazem referência à expectativa de que, à medida que o funcionário se beneficie do serviço do psicólogo, passe a oferecer ao cliente da organização um serviço qualificado e profissional. Isso significa que é esperado do psicólogo uma atuação com os funcionários da organização, a fim de capacitá-los para a prestação de um serviço qualificado e profissional. Para lidar com essa expectativa, e eventualmente atendê-la, o psicólogo precisa ser capaz de identificar, caracterizar e avaliar as necessidades dos clientes e capacitar os funcionários a lidar com essas necessidades. Isso caracteriza uma intervenção do psicólogo por meio de ensino de outras pessoas, o que exigirá que esse profissional seja capaz de programar condições de ensino, construir programas de ensino com essas condições, desenvolver programas de ensino, avaliar os resultados desses programas e aperfeiçoá-los a partir dessa avaliação, além de comunicar informações com clareza e precisão a respeito dos resultados da aplicação desses programas. Esses são exemplos de comportamentos que o profissional de Psicologia precisa desenvolver para intervir diante da situação apresentada: expectativa de que o psicólogo possa preparar os funcionários para prestar um serviço qualificado e profissional de acordo com a natureza da empresa. As implicações para a formação e para a preparação de professores e gestores do ensino de Psicologia são evidentes.

Em síntese, o exame da Tabela 6.3 apresenta expectativas em torno de resultados a serem obtidos por meio da atuação do psicólogo na organização. Isso traduz possibilidades para o psicólogo atuar com vários fenômenos como rotatividade, aprendizagem, escolha de candidatos para a organização, satisfação

no trabalho, valorização funcional e pessoal e desenvolvimento humano. A atuação a partir dessas possibilidades requer comportamentos que precisam ser aprendidos pelos alunos para atuar diante desses tipos de expectativas apresentadas por membros da organização. Esses comportamentos – e aprendizagens – constituintes de uma atuação profissional, por sua vez precisam ser bem delimitados e ter suas aprendizagens intermediárias identificadas para constituir programas de aprendizagem bem elaborados nos âmbitos dos cursos de graduação em Psicologia. A partir disso, resta a importância de uma preparação dos alunos, professores, gestores e empresários ou psicólogos das empresas para lidar com tudo isso de maneira integrada, articulada e sistêmica.

Na Tabela 6.4, as verbalizações concentram-se em torno dos tipos de contribuições que o psicólogo pode oferecer à organização, explicitando as necessidades de uma determinada parcela da população em relação a um tipo de atuação que o psicólogo precisa apresentar na organização. As indicações 1 a 3 da Tabela 6.4 expressam expectativas voltadas para uma atuação do psicólogo que promova melhores relacionamentos entre os membros dos diversos níveis hierárquicos da organização. Para que essa atuação ocorra eficazmente é necessário que o psicólogo seja capaz de, por exemplo, caracterizar os grupos existentes na organização; caracterizar o processo de interação dos grupos; promover ações que levem as pessoas a analisarem e avaliarem seus referenciais, preconceitos, atitudes e percepções, promover condições que integrem as pessoas na organização, promover condições que ampliem e aperfeiçoem as comunicações entre os membros da organização e outros tipos de comportamentos.

Nas indicações 4 e 5 da Tabela 6.4, é esperado que o psicólogo auxilie os dirigentes da organização a mudarem seus comportamentos, o que vai implicar uma atuação do psicólogo na promoção de mudanças ou de construção de contingências (características das circunstâncias em que as relações que constituem o comportamento ocorrem e se desenvolvem) que viabilizam e, eventualmente, dão origem e mantêm os comportamentos (Holland, 1983) de interesse para a empresa, para as pessoas individualmente ou em grupos e para a sociedade. Descobrir e delimitar os comportamentos de valor (o que exige processos comportamentais do profissional para especificar e avaliar os critérios para atribuir esse “valor”) e as

contingências que os produzem, mantém e fortalecem são aptidões a desenvolver na formação profissional do psicólogo para capacitá-lo a realizar as mudanças de comportamento que sejam relevantes.

A indicação 6 demonstra desejo de que o psicólogo identifique os problemas e as necessidades existentes na empresa e apresente soluções adequadas para aquilo que foi identificado. A verbalização 7 expressa expectativa voltada à solução de problemas relacionados à seleção de pessoal. Diante de expectativas desse tipo, é importante que o psicólogo seja capaz de caracterizar a população (pessoas, grupos ou organizações), identifique as necessidades ou os problemas dessa população, caracterize as necessidades ou os problemas presentes e proponha intervenções respaldadas com base em dados pesquisados e analisados com cuidado e precisão. Partindo de que as necessidades e os problemas de populações devem ser os principais orientadores do comportamento de um profissional (Botomé, 1987), é possível inferir que identificar problemas e propor soluções relativas a essas necessidades são comportamentos importantes a serem desenvolvidos na formação dos psicólogos. Expectativas relacionadas à solução de problemas apareceram também na Tabela 3.1 (Capítulo 3) e na Tabela 6.3 (Capítulo 6), o que pode significar uma forte expectativa em relação a esse tipo de comportamento como parte da atuação do psicólogo.

É possível identificar na verbalização 8 da Tabela 6.4 uma expectativa de que a atuação do psicólogo contribua para o lucro da empresa, apresentando um retorno financeiro à organização. Ao comentar sobre os tipos de resultados que o trabalho do psicólogo deve dar à organização, aparece também expectativa relacionada ao retorno financeiro proporcionado pela atuação do psicólogo. A capacitação para lidar com essa expectativa exige que o psicólogo aprenda a fazer a relação entre seu trabalho e seus custos e benefícios para a empresa e a apresentar essa relação em termos financeiros, mesmo que sejam estimativas e aproximações. Mesmo que isso pareça difícil é algo factível com um pouco de conhecimento de contabilidade e matemática. O esforço para entender isso, ensinar a fazê-lo pode compensar na formação dos psicólogos. Isso pode ser tentado como estudo ou como inovação e tecnologia de ensino superior e constitui um outro problema de pesquisa que extrapola os limites deste trabalho.

A verbalização 10 da Tabela 6.4 explicita uma expectativa voltada a uma atuação do psicólogo direcionada aos funcionários de maneira a promover uma elevação da satisfação deles com o trabalho. Essa é uma expectativa que pode ser verificada também na indicação 4 da Tabela 6.1 e na indicação 15 da Tabela 6.3. Essas indicações foram expressas por três sujeitos o que, muito provavelmente, pode revelar que três das cinco organizações pesquisadas apresentam problemas relacionados à satisfação do funcionário com o seu trabalho, significando necessidades nas quais o psicólogo pode e deve atuar.

Na indicação 11 da Tabela 6.4, é possível verificar expectativa de que o psicólogo auxilie com o seu conhecimento a direção da empresa a tomar decisões referentes a contratações de novos funcionários. Essa expectativa é expressa por um sujeito que ocupa o cargo de gerente administrativo e financeiro, podendo essa expectativa significar dificuldades enfrentadas pelo sujeito na condução das seleções, em decorrência da falta de preparo dos dirigentes da organização. Lidar com expectativa como a apresentada exigirá do psicólogo, por exemplo, capacidade em construir argumentos claros e concisos, demonstrar as relações entre as variáveis que interferem no fenômeno estudado (no caso escolha de candidatos) de maneira clara e outros comportamentos profissionais. Neste caso específico da indicação de auxiliar a direção da empresa, independente da especificação feita em relação à contratação de pessoal, importa as possibilidades de atuação do psicólogo no âmbito das estratégias e das políticas das organizações. Isso exige um repertório específico e precisa de estudos bem definidos para compor as aptidões e os objetivos de ensino para compor essa parte da formação profissional do psicólogo.

De maneira geral, as expectativas reveladas nas Tabelas 6.3 e 6.4 expressam resultados e contribuições acerca da atuação do psicólogo, identificando necessidades de uma determinada população e, conseqüentemente, possibilitando a identificação de alternativas de atuação. Conhecer as possibilidades de trabalho e as exigências de aprendizagem para realizar essas possibilidades permite ao curso de Psicologia o planejamento de ensino adequado para habilitar o profissional a realizar ou apresentar os comportamentos relacionados a tipos de trabalho e procedimentos específicos para realizá-los que contribuam significativamente para a solução dos problemas apresentados pelas organizações.

EXPECTATIVAS DE AGENTES ORGANIZACIONAIS SOBRE O TRABALHO DE PSICÓLOGOS COMO SUBSÍDIOS PARA APERFEIÇOAR A ATUAÇÃO E A FORMAÇÃO DESSES PROFISSIONAIS

A atuação profissional pode ser definida a partir das propostas de serviços que uma profissão deve oferecer à sociedade. Nessa definição precisam ser enfatizadas as necessidades sociais de uma determinada população e as possibilidades de atuação em relação a elas. Botomé (1987) e Botomé e Kubo (2002) destacam que isso envolve uma prioridade ao benefício social no qual a atividade profissional deve resultar bem como a amplitude desse benefício. Os autores destacam nisso a importância de distinguir entre mercado de trabalho e campo de atuação profissional. Não se trata de reduzir as delimitações da atuação profissional a demandas sociais e ofertas de emprego (ou salário), mas de configurar a profissão pelas necessidades sociais e possibilidades de atuação em relação a elas. As expectativas da sociedade, em suas múltiplas instâncias, organizações e manifestações podem ser um dos elementos intermediários entre esses dois limites definidores de uma profissão: demandas sociais & ofertas de emprego e necessidades sociais & possibilidades de atuação. As expectativas podem ser determinadas por qualquer grau de um dos componentes dessa dicotomia. Nesse sentido, considerar as expectativas de componentes da sociedade para derivar delas o que precisa constituir o repertório profissional dos psicólogos exige cuidados especiais de exame dessas expectativas. Por exemplo, considerar as expectativas em relação à atuação profissional do psicólogo no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho requer uma cuidadosa análise e uma avaliação dos mais variados aspectos da que podem estar constituindo ou determinando cada expectativa. Só com esses cuidados será possível identificar possíveis (ou necessários) comportamentos profissionais que precisam ser aprendidos durante a formação desses psicólogos.

O exame de expectativas de componentes de organizações em relação à atuação do psicólogo pode auxiliar no conhecimento de possibilidades de atuação, na obtenção de maior clareza sobre como a universidade está contribuindo no surgimento e na manutenção de imagens equivocadas ou não de uma parcela da

sociedade em relação à prática profissional do psicólogo. E, com isso, possibilitar uma avaliação da formação quanto à preparação para realizar um bom exercício profissional no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. As 16 Tabelas apresentadas fornecem informações que permitem a obtenção de diferentes tipos de expectativas que o psicólogo poderá enfrentar no exercício profissional. Elas atestam a necessidade de aperfeiçoar os programas de ensino, com o intuito de desenvolver aptidões que capacitem os futuros profissionais a agir diante de situações a ele apresentadas como, por exemplo, corrigir expectativas e imagens inadequadas referentes à atuação do psicólogo nas organizações ou desenvolver um tipo de trabalho que vá ao encontro de algumas expectativas que, de fato, correspondem às necessidades importantes e podem constituir tipos de atuação característicos de um psicólogo. Os dados também permitem identificar e avaliar as decorrências para a universidade, o curso de Psicologia, os programas de estágio, os professores, haja visto a explicitação de alguns tipos de comportamentos relacionados à formação profissional que podem constituir objetivos de ensino nos cursos de graduação.

Para Botomé e Kubo (2001), a educação deve habilitar as pessoas a agirem de maneira que, de suas ações, decorram resultados concretos e significativos para as demais pessoas que compõem a comunidade onde vivem, nesse sentido, o ensino precisa ser planejado a partir da especificação do que é necessário produzir e com o que é preciso lidar (realidade com a qual o aluno tomará contato) para poder produzir “resultados de interesse”, desta maneira os objetivos de ensino devem explicitar as ações reais dos aprendizes em um contexto e as relações que precisam resultar dessas ações, ou seja, devem ser definidos em relação a uma situação que antecede a intervenção do aluno e em relação a um resultado esperado.

Ao identificar os motivos e critérios adotados por componentes de organizações para selecionar estudantes de Psicologia e para conceder-lhes oportunidade de estágio, é possível concluir que existem expectativas relacionadas à atuação do psicólogo que são, na maioria, equivocadas ou limitadoras do campo de atuação do psicólogo e estão relacionadas ao: desenvolvimento de atividades comumente realizadas pelos psicólogos, conhecidas como atividades tradicionais ou

de nível técnico. Alguns exemplos de expectativas ilustram tipos de atuação que não podem ser atendidas. Por exemplo, intervir clinicamente nos problemas da empresa; desenvolver atividades burocráticas e rotineiras; atuar de maneira “mágica”; ser submisso às determinações e rotinas da empresa. Essas expectativas precisam ser corrigidas e isso só pode ser efetivamente realizado por meio de uma atuação do psicólogo apropriada às necessidades que possam estar relacionadas a essas expectativas, sem necessariamente atender a estas. A presença desses tipos de expectativas limita a atuação do psicólogo, podem restringir o trabalho desse profissional àquilo que o mercado oferece ou solicita (submissão ao critérios de mercado de trabalho). Essas expectativas também evidenciam que a comunidade empresarial desconhece o papel do psicólogo do trabalho e que é importante a universidade garantir a qualidade dos estágios, por meio da oferta de locais para isso que, de fato, possibilitem o aperfeiçoamento profissional do aluno. Isso exige da Universidade um trabalho de definir responsabilidades tanto das organizações como da universidade e de divulgar isso por vários meios de forma a criar uma condição tanto de acolhida e entendimento do trabalho dos psicólogos e estagiários de Psicologia, quanto de procura dessas organizações pelos serviços que tais estagiários e profissionais lhes podem oferecer.

Os dados revelam uma necessidade de um maior envolvimento da universidade na concepção, no planejamento, na coordenação, execução e avaliação dos estágios nas empresas, no entanto, para isso, é importante que seja estabelecido uma relação profissional e organizacional entre a universidade e as empresas, a fim de garantir o atendimento das necessidades dessas empresas e as concretizações das possibilidades de atuação dos profissionais desse campo de trabalho. Os dados também possibilitam identificar uma amostra de aptidões que são importantes para configurar atuações significativas no meio empresarial, embora seja necessário ainda um maior aprofundamento das aptidões identificadas e uma maior complementação das mesmas com outras que faltam para compor o repertório desse profissional. Afinal, são essas aptidões que precisarão ser desenvolvidas pelos programas de ensino que constituem a formação (aprendizagens, objetivos, competências, habilidades) dos psicólogos que irão atuar nesse meio.

Ao verificar as expectativas em relação às aptidões, às características, aos conhecimentos e ao desenvolvimento de atividades, foram constatadas expectativas referentes a uma atuação que contemple aptidões de várias dimensões (técnicas, científicas, sociais, éticas, administrativas pessoais, cognitivas e de liderança). Essas expectativas são orientadas para atuações dos estagiários de Psicologia e dos psicólogos voltadas a práticas já existentes e muito difundidas como sendo o trabalho dos psicólogos organizacionais e do trabalho e elas correspondem a demandas e a tipos de emprego existentes nas empresas. Muitas delas são tipos de atuação que se assemelham ao modelo clínico de atendimento, com uma forte influência do modelo médico tradicional em Psicologia: atendimento de indivíduos acometidos de alguma “patologia” (anormalidade, desvio, insuficiência, dificuldade ou qualquer outro “distúrbio” de comportamento).

Os dados apresentados dão indícios de que tanto os profissionais da Psicologia, quanto os profissionais das organizações, pouco conhecem sobre as possibilidades de intervenção no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. Isso evidencia uma restrição das expectativas dos agentes organizacionais e da própria atuação dos psicólogos em relação a esse campo de atuação. Há uma forte tendência de expectativas e de realização de atividades em âmbitos como atenuar sofrimento relacionado a fenômenos psicológicos, compensar danos e recuperar prejuízos relacionados a esses fenômenos, ou corrigir e tratar pessoas que apresentam alterações em seus processos psicológicos. Isso é, de certa forma, um reflexo da formação profissional dos psicólogos e, ao mesmo tempo, uma consequência de sua atuação que fortalece uma imagem e várias expectativas a respeito dessa profissão no meio social que tenderão a pressionar para que os psicólogos atuem de determinada forma. Um dos riscos mais diretos provenientes da existência de expectativas desse tipo, é que estas tenderão a dirigir as atividades do psicólogo para a realização de intervenções baseadas em um modelo de atuação pronto e já configurado no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. Isso pode levar psicólogos e estagiários a limitar sua atuação a esse modelo. Por isso é urgente que a universidade e, principalmente, os cursos de Psicologia revejam seus programas de ensino, avaliem as aprendizagens e as “imagens” de atuação profissional que o curso está construindo e apresentando para os alunos e para as comunidades (principalmente aos componentes de organizações de trabalho) sobre

o campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. A construção de novas possibilidades de trabalho relacionadas à grande amplitude de necessidades de contribuição do trabalho de psicólogos também depende do que as instituições que formam esse profissional fazem em relação à preparação desse profissional e à divulgação das contribuições que ele pode dar à sociedade, além das tradicionais já definidas pelas ofertas de emprego existentes e demandas já configuradas como sendo aquelas próprias para psicólogos.

No que diz respeito às expectativas em relação aos tipos de pessoas e profissionais com quem o psicólogo pode trabalhar na organização, os dados indicam expectativas de atuações voltadas, em um grau maior, para os funcionários que realizam diferentes funções e ocupam cargos diversos, além de também haver expectativas direcionadas a atuações que envolvem gerentes, supervisores e clientes. Mesmo aparecendo diferentes tipos de pessoas e profissionais nas verbalizações dos sujeitos da pesquisa, o exame desses dados indica uma precariedade nas percepções e expectativas relacionadas a quem os psicólogos deveriam ou poderiam beneficiar com o seu trabalho na organização. Há predominância de expectativas voltadas a uma atuação eminentemente clínica, no estilo de atendimento a indivíduos com problemas. Conseqüentemente, essa informação expressa uma obscuridade e uma redução das possibilidades de tipos de trabalho ou de contribuições que o psicólogo pode ou deve proporcionar às organizações. As indicações de trabalho em um âmbito gerencial são precárias e, mesmo nelas, há uma limitação ainda grande do trabalho dos psicólogos voltada para manter o modelo de atuação já consagrado e presente nas imagens e expectativas que as pessoas têm em relação ao trabalho de psicólogos, principalmente nas organizações e em relação a processos de trabalho.

Um outro aspecto a ser destacado refere-se aos problemas em relação aos quais as organizações esperam que o psicólogo atue. Esses problemas estão relacionados à rotatividade, aprendizagem, escolha de candidatos para a organização, satisfação no trabalho, valorização funcional e pessoal e ao desenvolvimento humano. A explicitação desses fenômenos indica possibilidades de atuações e de aprendizagens que podem fazer parte do programa de ensino de um curso de Psicologia. Desenvolver comportamentos nos alunos para atuar com

problemas relacionados ao contexto das organizações requer a superação do ensino de “informações” ou “conteúdos”, para um ensino de objetivos, no qual seja buscada a capacitação das pessoas para apresentarem atuações significativas em seu meio, tornando-as capazes de transformar as condições e comportamentos existentes em uma direção de condições e comportamentos muito melhores para as pessoas, para as organizações e para a sociedade.

Em relação aos problemas direcionados ao estágio curricular de Psicologia do trabalho, os depoimentos dos sujeitos explicitam problemas referentes a aspectos administrativos que colocam em risco a qualidade dos estágios. Esses problemas dizem respeito ao pouco tempo dispensado pelos alunos para a realização dos estágios e pouco tempo disponível dos supervisores. Também dizem respeito à necessidade de maior acompanhamento dos trabalhos e de visitas do supervisor acadêmico nos locais de estágio, quando os estagiários estão atuando. Os depoimentos sugerem a importância de um contato mais contínuo da Universidade com as organizações, a fim de, efetivamente, realizar um maior controle do que acontece nos estágios. Os depoimentos indicam a necessidade de os coordenadores dos cursos avaliarem as formas de controle dos estágios adotadas pela agência formadora para aperfeiçoar e desenvolver essas formas de controle e, como decorrência, aumentar a probabilidade de aperfeiçoamento contínuo dos estágios. É importante considerar que tempo e acompanhamento são condições para a atividade de estágio, mas o que é feito nesse tempo e o que é acompanhado também precisa ser considerado, uma vez que as duas atividades (o que é realizado e os procedimentos de acompanhamento) podem consumir mais ou menos tempo. Assim, parece fundamental que haja, como base ou ponto de partida, um estudo minucioso daquilo que precisa constituir um estágio em Psicologia Organizacional e do Trabalho, de maneira a especificar, com clareza, as aprendizagens necessárias para atuar como profissional no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho, apresentando aptidões essenciais para o exercício profissional. Isso orienta as atribuições dos diferentes agentes envolvidos na atividade de estágio, tanto da organização, como dos estagiários, do supervisor dos estagiários, do coordenador de estágios, do coordenador do curso e dos próprios professores que ensinam as aptidões que serão constituintes da atuação nos estágios. A atribuições dos administradores nos escalões mais altos das organizações e da Universidade

também pode sofrer influência de um estudo desse tipo. Um estudo que precisa ser constante, avaliando e renovando o que está sendo feito como formação dos psicólogos nos estágios em organizações.

Os diferentes tipos de expectativas explicitadas a partir das Tabelas podem servir de ponto de partida para um exame, análise e avaliação das situações nas quais os psicólogos e os estagiários devem intervir, assim como das necessidades das pessoas que constituirão alvo ou objeto de intervenção dos profissionais nessas situações. Com esse tipo de informações fica mais consistente as possibilidades de definição das aprendizagens que precisam constituir os objetivos de ensino tanto dos estágios quanto dos diferentes programas de ensino que constituirão a formação dos psicólogos no âmbito do curso de graduação. Definir objetivos de ensino envolve explicitar comportamentos que constituam a capacitação profissional dos psicólogos, de maneira que, efetivamente, ele esteja apto a lidar com as situações e circunstâncias da realidade com a qual vai se defrontar e, com isso, exercer sua profissão, seu trabalho na sociedade.

Segundo Rebelatto e Botomé (1999) consideram que os cursos de nível superior têm, como atribuição em relação ao ensino: (1) ensinar diferentes profissionais e estudantes de diferentes cursos de profissionalização a lidar com qualquer tipo de problema ou assunto, incluindo produzir conhecimento sobre esses problemas ou assuntos, (2) especializar a formação de diferentes profissionais em relação a tópicos de interesse e ou de necessidade da população a qual a universidade deve servir, (3) aperfeiçoar a formação de diferentes profissionais em relação às atividades de interesse e ou necessidade da população a qual a universidade deve servir, (4) atualizar a formação de diferentes profissionais quanto a assuntos, temas, áreas ou tópicos em relação aos quais tem havido desenvolvimento de conhecimento e que podem ser úteis para o melhor desempenho desses profissionais em suas atividades na comunidade onde se inserem, (5) completar e ou suplementar a formação de diferentes profissionais interessados em relação a tópicos, assuntos ou problemas de interesse ou necessidade da população a qual a universidade deve servir, (6) formar pesquisadores para produzir conhecimento sobre qualquer área, tema ou assunto, e sobre os processos de produção desse conhecimento em todos os níveis de ensino

(graduação, pós-graduação, especialização, aperfeiçoamento, atualização, extensão). Essas atribuições da Universidade, elaboradas por Rebelatto e Botomé (1999), indicam que preparar um profissional para atuar em um determinado campo profissional é uma das atribuições da Universidade, mas, para que essa formação resulte em comportamentos significativos à sociedade, é necessário considerar e implementar essas atribuições em um programa de educação permanente que vá além das limitações de um curso de graduação.

Os depoimentos dos responsáveis pelo setor de Recursos Humanos das organizações examinados expressam ou indicam vários aspectos relacionados à formação profissional do psicólogo. As responsabilidades da Universidade, do curso de graduação, do coordenador do curso e dos professores em seus vários papéis são muitas e, no âmbito de um curso de graduação talvez seja impossível dar conta de todas elas com a amplitude necessária, considerando as indicações de Rebelatto e Botomé para as atribuições das instituições de ensino superior. Foi possível, a partir das expectativas (situações), derivar aptidões (competências) profissionais que podem ser desenvolvidas nos programas de ensino de disciplinas do curso de Psicologia, a fim de capacitar os psicólogos a lidarem com várias situações que constituirão problemas com os quais se defrontarão como profissionais. Há, no entanto, muitas outras competências (aprendizagens, objetivos de ensino) que não cabem propriamente no âmbito de um curso de graduação e que precisam ser desenvolvidos como atualizações, complementações, aperfeiçoamentos ou especializações que também podem ser ou constituir oportunidades para a formação continuada dos psicólogos no exercício da profissão ou para escolhas específicas de estudantes que optam ou precisam de aperfeiçoamentos ou especializações relacionados a tipos específicos de exigências do trabalho profissional.

A partir do exame sobre as expectativas em relação à atuação dos psicólogos nas organizações, parece útil, até para complementação dos dados encontrados e descobertas feitas, realizar outros exames. Um deles pode ser de avaliação dos planos de ensino dos cursos de Psicologia para identificar que comportamentos profissionais estão sendo propostos e efetivamente ensinados e quais podem ser apropriados para caracterizar a atuação de um profissional de nível superior. Estudo como o de D'Agostini (2005) sobre as aprendizagens propostas por

professores como objetivos para compor a formação profissional do psicólogo, pode contribuir para a complementação dos dados apresentados nesta pesquisa. Outro exame pode ser voltado especificamente à estrutura de organização dos estágios e das aprendizagens que estão sendo construídas pelos programas de ensino direta ou indiretamente relacionados aos estágios, neste caso pode ser analisado o estudo de Ferreira (2005) que trata das características de serviços – escola de cursos de graduação em Psicologia no meio oeste catarinense.

É preciso considerar também que as aptidões ou os comportamentos propostos retratam uma amostra de alguns tipos de aptidões derivadas de uma parcela pequena de dados relacionados a imagens e expectativas de alguns dos componentes de algumas organizações de uma comunidade do interior de um Estado Brasileiro. Elas, como proposta para incorporar no ensino de graduação como objetivos configuradores de aprendizagens dos alunos, ainda requerem um aprofundamento nas especificações de outras aptidões importantes, de aptidões intermediárias a elas, assim como, também, requerem uma verificação do valor ou pertinência delas para o ensino de graduação do curso de Psicologia ou da formação dos psicólogos. Para tais aptidões serem consideradas como objetivos de ensino precisam passar por um tipo e exame ainda mais elaborado para avaliar se elas merecem ser eleitas com objetivos de ensino por sua importância ou participação na atuação dos psicólogos em organizações.

Um tipo de estudo que poderia ser muito rico, como complementação do que foi encontrado, está relacionado a um acompanhamento permanente de egressos em relação à eficácia e pertinência das aptidões que aprenderam no curso, a novas necessidades que surjam durante o exercício profissional, a mudanças no que originalmente foi aprendido (e que constituía objetivos de ensino da graduação), e a outros aspectos relacionados com a atuação dos egressos do curso no âmbito do campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. Isso tudo possibilitará não só oferecer um serviço mais amplo e completo de formação continuada dos profissionais da Psicologia como também dispor de dados que viabilizem uma maior clareza das necessidades dos psicólogos no exercício profissional e, conseqüentemente, obter informações referentes ao ensino realizado para poder aperfeiçoá-lo continuamente.

Referências

ALMEIDA, S. F. C.; RABELO, L. M.; CABRAL, V. S.; MOURA, E. R. O.; BARRETO, M. S. F.; BARBOSA, H. Concepções e práticas de psicólogos acerca das dificuldades de aprendizagem. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 11, n. 2, p.117-134, 1995.

ANDRADE, M. M. Mercado de trabalho para psicólogos. **Jornal Brasileiro de Psicologia**, v. 8, n.1, p.85-103, 1966.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?:** ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 6. ed. Campinas: Cortez, 1999.

BASTOS, A. V. B. O psicólogo organizacional: características do seu exercício profissional. In: REUNIÃO ANUAL DE PSICOLOGIA DE RIBEIRÃO PRETO, 17, 1987, São Paulo. **Anais Reunião anual de Psicologia de Ribeirão Preto**. p. 313-317.

BASTOS, A. V. B. Mercado de trabalho: uma velha questão e novos dados. **Psicologia Ciência e Profissão**, Brasília, n.2-3-4, p. 28-39, 1990.

BASTOS, A. V. B. A Psicologia no contexto das organizações - tendências inovadoras no espaço de atuação do psicólogo. In: Conselho Federal de Psicologia. **Psicólogo brasileiro: Construção de novos espaços**, Campinas: Editora Átomo, 1992a.

BASTOS, A. V. B. O psicólogo nas organizações. **Psicologia Ciência e Profissão**, Brasília, n.2, p. 42-46, 1992b.

BENKO, A. Formação profissional do psicólogo. **Boletim de Psicologia**, São Paulo, v.16/17, n. 47 a 50, p. 75-89, 1964/65.

BORGES-ANDRADE, J. E. A avaliação da profissão, segundo os psicólogos da área organizacional. In: REUNIÃO ANUAL DE PSICOLOGIA DE RIBEIRÃO PRETO, 17,1987, São Paulo. **Anais Reunião anual de Psicologia de Ribeirão Preto.** p. 294-307.

BOTOMÉ, S. P. et al. **Por uma Psicologia científica e nacional:** critérios para uma avaliação de prioridades. São Paulo: EDICON, 1981.

BOTOMÉ, S. P.; SANTOS, E. V. O ensino de enfermagem: o objeto de trabalho da área. **Ciência e Cultura**, n. 36, julho de 1984.

BOTOMÉ, S. P.; DURAN, A. P.; DURAN, N. D. **Um procedimento para identificar alternativas socialmente relevantes de atuação profissional do psicólogo.** São Carlos: Universidade Federal de São Carlos. 1986. Não publicado

BOTOMÉ, S. P. Um procedimento para identificação de alternativas de atuação profissional em Psicologia. **Psicologia**, 13, (2), jul.,1987, p.51-71.

BOTOMÉ, S. P. Em busca de perspectivas para a psicologia como área de atuação e como campo profissional. In: CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Quem é o psicólogo brasileiro?** São Paulo: Edicon, 1988, p. 273-297.

BOTOMÉ, S. P. **Pesquisa alienada e ensino alienante – o equívoco da extensão universitária.** Petrópolis: Ed.Vozes; São Carlos: Ed. da Universidade Federal de São Carlos; Caxias do Sul: Ed. da Universidade de Caxias do Sul, 1996a.

BOTOMÉ, S. P. **Um procedimento para encontrar os comportamentos que constituem as aprendizagens envolvidas em um objetivo de ensino.** 1996b. Texto não publicado.

BOTOMÉ, S. P. Educação, conhecimento, comportamento humano e necessidades sociais. In: _____. **Como decidir o que ensinar:** objetivos de ensino, necessidades sociais e tecnologia educacional. (No prelo em 1997).

BOTOMÉ, S. P. (Org.) e col. **Diretrizes para o ensino de graduação: o projeto pedagógico da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.** Curitiba: Ed. Universitária Champagnat, 2000.

BOTOMÉ, S. P. ; KUBO, O. M. **Proposta de minuta para as diretrizes curriculares.** Texto elaborado como material de estudo para os seminários promovidos junto ao Conselho Regional de Psicologia de Santa Catarina, em 2001, como coordenadores dos cursos de Psicologia do Estado de Santa Catarina. Texto não publicado.

BOTOMÉ, S. P. ; KUBO, O. M. Responsabilidade social dos programas de pós-graduação e formação de novos cientistas e professores de nível superior. **Interação em Psicologia**, Curitiba, n.2, p. 81-110, jan/jun. 2002.

CAMBAÚVA, L.G.; SILVA, L. C.; FERREIRA, W. (1998) Reflexões sobre o estudo da História da Psicologia. **Estudos de Psicologia**, Natal, ago. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S1413-94X1998000200003&ng=pt&nrm=iso>. Acesso em: set. de 2003.

CANÊO, Luiz Carlos. A formação do Psicólogo Organizacional em revisão: um estudo sobre essa realidade no estado de São Paulo. **45ª REUNIÃO ANUAL DA SOCIEDADE BRASILEIRA PARA O PROGRESSO DA CIÊNCIA.** Recife. 1993. p. 860.

CARVALHO, A. M. A visão dos alunos sobre sua formação. **Psicologia Ciência e Profissão**, Brasília, ano 9, n.1, p. 19-21, 1989.

CARVALHO, A. M. A. A profissão em perspectiva. **Psicologia**. São Paulo, ano 8, n. 2, p. 5-17, 1982.

CARVALHO, A. M. A; KAVANO, E.A. Justificativas de opção por área de trabalho em Psicologia: uma análise da imagem da profissão em psicólogos recém-formados. **Psicologia**. São Paulo, ano 8, n. 3, p. 1-17, 1982.

CARVALHO, A. A.; ULIAN, A. L. A. O.; BASTOS, A. V. B.; SODRÉ, L. G. P.; CAVALCANTE, M. L. P. A escolha da profissão: alguns valores implícitos nos motivos apontados pelos psicólogos. In: CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Quem é o psicólogo brasileiro?** São Paulo: Edicon, 1988.

CHANLAT, Jean-François. Modos de gestão, saúde e segurança no trabalho. In: DAVEL, E. P. B.; VASCONCELOS, J. G. M. (Org.). **Recursos Humanos e subjetividade**. Petrópolis: Vozes, 1995.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. (Org.). **Quem é o Psicólogo Brasileiro?** São Paulo: Educ. 1988.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. (Org.). **Psicólogo Brasileiro: construção de novos espaços**. São Paulo: Átomo, 1992.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. (Org.). **Psicólogo Brasileiro: Práticas Emergentes e desafios para a formação**. São Paulo: Ed. Casa do Psicólogo, 1994.

CRUZ, R. C. A formação acadêmica do psicólogo. **Psicologia Argumento**. Curitiba, n. 23, 1998.

D'AGOSTINI, C. L. A. F. Aprendizagens propostas por professores como objetivos para compor a formação profissional do psicólogo. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

DÓRIA, C. (Madre Cristina Maria) Profissão do Psicólogo. **Boletim de Psicologia**, VIVI (18,19,20), p. 60-63, 1953/1954.

DURAN, Álvaro Pacheco. Alguns dilemas na formação do psicólogo: buscando sugestões para superá-los. In: CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Psicólogo Brasileiro: práticas emergentes e desafios para a formação**. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1994.

FERREIRA, V. A. **Características de serviços-escola de cursos de graduação em Psicologia no meio oeste catarinense.** Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

FRANCISCO, A. L.; BASTOS, A. V. B. Conhecimento, formação e prática: o necessário caminho da integração. In: CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Psicólogo brasileiro:** construção de novos espaços. São Paulo: Átomo, 1992.

GALVÃO, A. H. C. Um espaço a ser conquistado pelo psicólogo organizacional. In: REUNIÃO ANUAL DE PSICOLOGIA DE RIBEIRÃO PRETO, 17, 1987, São Paulo. **Anais Reunião de Psicologia de Ribeirão Preto**, p.308-312.

GIL, A. C. O psicólogo e sua ideologia. **Psicologia Ciência e Profissão**. Brasília, n.1, p.12-17, 1985.

GONÇALVES, M. G. M.; BOCK, A. M. B. Desenhando a psicologia: uma reflexão sobre a formação do psicólogo. **Psicologia Revista**, São Paulo, n. 2, p. 141-150, maio 1996.

GOULART, I. B. Expectativas de desempenho de psicólogos em modernas organizações. In:_____. **Psicologia do Trabalho e Gestão de Recursos Humanos:** estudos contemporâneos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998.

HOFF, Miriam Schfferli. A Proposta de Diretrizes Curriculares para os cursos de Psicologia. **Psicologia Ciência e Profissão**, Brasília, v.19, n.3, p.12-31.

HOLLAND, James G. Comportamentalismo: Parte do Problema ou parte da solução. **Psicologia**, n.9, p. 59-75,1983.

JODELET, D. Représentations sociales: um domaine en expansion. In:_____ (Ed.) **Les représentations sociales.** Paris: Presses Universitaires de France, 1989.

KUBO, O; BOTOMÉ, S. Formação e atuação do psicólogo para o tratamento em saúde e em organizações de atendimento à saúde. **InterAÇÃO**, Curitiba, n.5, p. 93-122, 2001.

KUBO, O; BOTOMÉ, S. Ensino-Aprendizagem: uma interação entre dois processos comportamentais. **InterAÇÃO**, Curitiba, n.5, p.123-132, 2002.

LEME, M. V. A. S.; BUSSAB, V. S. R.; OTTA, E. A representação social da Psicologia e do psicólogo. **Psicologia Ciência e Profissão**, Brasília, n. 1, p. 29-35, set. 1989.

MALVEZZI, S. **O papel dos psicólogos profissionais de recursos humanos – um estudo na Grande São Paulo**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1979.

MALVEZZI, S. A atuação do psicólogo do trabalho nas organizações. **Psicologia Ciência e Profissão**, Brasília, n. 1, p. 6-7, 1990.

MALVEZZI, S. Reflexões sobre a profissionalização do psicólogo. **Jornal do CRP 12ª Região**. Florianópolis, p. 6-7, set. 2000.

MANCEBO, Deise. Formação do psicólogo: uma breve análise dos modelos de intervenção. **Psicologia Ciência e Profissão**, Brasília, n. 1, p. 20-28, ano 17, 1997.

MELLO, S. L. **Psicologia e profissão em São Paulo**. São Paulo: Ática. 1975.

MOSCOVICI, S. **A representação social da psicanálise**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

NEVES, M. A. Mudanças tecnológicas e organizacionais e os impactos sobre o trabalho e a qualificação profissional. **Trabalho e Educação**. 2. ed. Campinas: Papyrus, 1994.

OLIVEIRA, F. O.; WERBA, G. C. Representações sociais. In: STREY, M. N. *et al.* **Psicologia Social Contemporânea**. Petrópolis: Vozes, 1998.

OLIVEIRA, M. W. **Avaliação do ensino superior através de depoimentos de egressos: a relação entre formação acadêmica e exercício profissional como objeto de estudo**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1988.

PARDO, M. B. L.; MANGIERI, R. H. C.; NUCCI, M. S. A. Construção de um modelo para análise da formação profissional do psicólogo. **Psicologia Ciência e Profissão**, Brasília, n. 3, p. 14-21, ano 18, 1998.

PIAZZA, M. E. **O papel das coordenações de cursos de graduação segundo a percepção de coordenadores em exercício da função**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1997.

RODRIGUES, O. M. P. R. **Caracterização das condições de implantação e funcionamento de classes especiais e caracterização das condições de avaliação de classes regulares de primeira série de primeiro grau, para fundamentar uma proposta de intervenção**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1984.

REBELATTO, J. R.; BOTOMÉ, S. P. **Fisioterapia no Brasil: fundamentos para uma ação preventiva e perspectivas profissionais**. 2. ed. São Paulo: Manole, 1999.

SAMPAIO, J. R. Psicologia do Trabalho em três faces. In: GOULART, I. B.; SAMPAIO, J. R. **Psicologia do Trabalho e Gestão de Recursos Humanos: estudos contemporâneos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998.

SANTOS, M. A. O psicólogo: atuação profissional e função social segundo a percepção de estudantes de psicologia. **Estudos de Psicologia**, v. 6, n. 1, p. 5-30, 1989.

SCHÖN, D. A. **Educando o profissional reflexivo: um novo *design* para o ensino e a aprendizagem.** Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

SILLAMY, N. **Dicionário de Psicologia Larousse.** Porto Alegre: ArtMed, 1998.

SKINNER, B. F. Uma análise operante da resolução de problemas. In: PAVLOV, I. P. Org.). **Contingências do reforço: uma Análise Teórica.** São Paulo: Abril Cultural, 1980

SOUZA, M. P. R. Formação de psicólogos para o atendimento a problemas de aprendizagem: desafios e perspectivas. **Estilos da Clínica**, v. 9, n. 5, p.134-154, 2000.

SPECTOR, P. I. E. **Psicologia nas organizações.** São Paulo: Saraiva, 2002.

STÉDILE, N.L.R. **Prevenção em saúde: comportamentos profissionais a desenvolver na formação do enfermeiro.** Dissertação de mestrado. Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 1996.

ZANELLI, J. C. **O Psicólogo nas Organizações de Trabalho:** formação e atividade profissional. Florianópolis: Paralelo 27, 1994a.

ZANELLI, J. C. Movimentos emergentes na prática dos psicólogos brasileiros nas organizações de trabalho: implicações para a formação. In: CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Psicólogo brasileiro:** práticas emergentes e desafios à formação. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1994b.

ZANELLI, J. C. Formação e atuação do psicólogo organizacional: uma revisão da literatura. **Temas em Psicologia**, n.1, p.95-107, 1995.

ZANELLI, J. C.; BASTOS, A. V. B. Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho. In: _____. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil.** Porto Alegre: Artmed, 2004.

WITTER, G. P.; GONÇALVES, C. L. C.; WITTER, C.; YUKIMITSU, M. T. C. P.; NAPOLITANO, J. R. Formação e Estágio Acadêmico em Psicologia no Brasil. In: CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Psicólogo brasileiro**: construção de novos espaços. São Paulo: Átomo, 1992.

WITTER, G. P.; BASTOS, A. V. B. B.; BOMFIM, E. M.; GUEDES, M. C.; Atuação do psicólogo: espaços e movimentos. In: CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Psicólogo brasileiro**: construção de novos espaços. São Paulo: Átomo, 1992.

LISTA DE TABELAS

Tabela 2.1	Caracterização dos sujeitos.....	23
Tabela 2.2	Caracterização das organizações.....	24
Tabela 2.3	Análise das variáveis do problema de pesquisa: quais as expectativas dos responsáveis pelo setor de Recursos Humanos em relação à atuação do psicólogo na organização?.....	28
Tabela 3.1	Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de motivos indicados pelos sujeitos para a concessão de estágios aos estudantes de Psicologia na organização.....	31
Tabela 3.2	Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de critérios indicados pela organização para escolher um estudante de Psicologia para realizar estágio na organização.....	43
Tabela 3.3	Distribuição de ocorrências e percentagem de psicólogos contratados em relação às características da empresa e aos tipos de critérios de escolha de contratação desse profissional.....	46
Tabela 3.4	Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de motivos indicados pelos sujeitos para não contratar o serviço do psicólogo... ..	47
Tabela 4.1	Distribuição de percentagem de aptidões consideradas técnicas consideradas como necessárias ao psicólogo para o exercício do trabalho na organização de acordo com a ordem de importância atribuída pelo sujeitos.....	68
Tabela 4.2	Distribuição de ocorrências e percentagens das indicações de tipos de características do psicólogo desejadas para o exercício do seu trabalho na organização, de acordo com a ordem de importância atribuída pelo sujeito.....	71
Tabela 4.3	Distribuição dos tipos de conhecimentos necessários ao psicólogo para agir diante dos problemas existentes na organização, segundo os sujeitos.....	73

Tabela 4.4	Distribuição de ocorrências e percentagens dos tipos de atividades desenvolvidas por estagiários de Psicologia e por psicólogos na organização.....	92
Tabela 4.5	Distribuição de ocorrências e percentagem de atividades que os sujeitos esperavam que fossem desenvolvidas e que deveriam ser desenvolvidas pelo psicólogo na organização.....	94
Tabela 5.1	Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de pessoas indicadas pelos sujeitos as quais devem e as quais necessitariam ser beneficiadas pelo serviço do psicólogo na organização.....	109
Tabela 5.2	Distribuição de ocorrências e percentagem de tipos de pessoas indicadas pelos sujeitos, as quais, direta ou indiretamente se beneficiam dos serviços realizados pelo psicólogo e de outros tipos de pessoas que podem beneficiar-se desses serviços.....	111
Tabela 5.3	Distribuição de ocorrências e percentagem de tipos de profissionais da empresa os quais estão direta e indiretamente relacionados com as atividades desempenhadas pelo psicólogo e os quais não apresentam relação.....	114
Tabela 6.1	Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de problemas existentes na organização, indicados pelos sujeitos, nos quais o psicólogo pode intervir.....	125
Tabela 6.2	Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de problemas encontrados pelos sujeitos durante a realização dos estágios de Psicologia do Trabalho na organização.....	129
Tabela 6.3	Distribuição de ocorrências e percentagens dos tipos de resultados que, segundo os sujeitos, o trabalho do psicólogo deve dar à organização, aos funcionários e aos clientes.....	145
Tabela 6.4	Distribuição de ocorrências e percentagem dos tipos de contribuições que o psicólogo pode oferecer à organização, segundo os sujeitos.....	147

LISTA DE QUADROS

Quadro 3.1	Exemplos de possíveis situações (classes gerais de estímulos) com as quais o psicólogo poderá se defrontar em organizações.....	60
Quadro 3.2	Exemplo de componentes de comportamentos que constituem aptidões de um psicólogo, correspondentes à situação de ser solicitado a desenvolver atividades comumente realizadas pelos psicólogos e conhecidas como atividades tradicionais ou de nível técnico, com a qual o psicólogo precisará lidar ao atuar em uma organização.....	63

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Estrutura do campo de atuação do psicólogo organizacional e do trabalho e seus subcampos.....	20
Figura 6.1	Representação de cinco maneiras de entender as relações de determinação dos fenômenos na natureza.....	135

ANEXO

Roteiro de Entrevista

1ª PARTE

- 1) Data de nascimento
- 2) Sexo
- 3) Escolaridade
- 4) Tempo na empresa
- 5) Cargo/função

2ª PARTE

- 1) Aptidões ou competências que esperam que o psicólogo apresente.
- 2) Aptidões ou competências necessárias para a atuação do psicólogo.
- 3) Aptidões ou competências que imaginam que o psicólogo apresente.
- 4) Tipos de problemas que esperam que o psicólogo resolva.
- 5) Tipos de problemas que gostariam que o psicólogo resolvesse.
- 6) Temores quanto à atuação do psicólogo.
- 7) Aspectos necessários para resolução de problemas existentes na empresa.
- 8) Tipos de pessoas que gostariam que o psicólogo atendesse.
- 9) Tipos de pessoas que esperam que o psicólogo atenda.
- 10) Tipos de pessoas que temem que o psicólogo atenda.
- 11) Tipos de pessoas que imaginam que o psicólogo pode atender.
- 12) Tipos de pessoas que acreditam precisar ser atendida pelo psicólogo.
- 13) Conhecimentos que gostariam que o psicólogo apresentasse.
- 14) Temores quanto aos tipos de conhecimento do psicólogo.
- 15) Conhecimentos que esperam que o psicólogo apresente.
- 16) Conhecimentos que imaginam que o psicólogo tenha.
- 17) Conhecimentos que gostariam que o psicólogo apresentasse.
- 18) Conhecimentos necessários para o psicólogo.
- 19) Tipos de intervenções que gostariam que o psicólogo realizasse.
- 20) Tipos de intervenções que temem que o psicólogo faça.
- 21) Tipos de intervenções que esperam que o psicólogo realize.
- 22) Tipos de intervenções que imaginam que o psicólogo faça.
- 23) Tipos de intervenções necessárias serem feitas pelo psicólogo.
- 24) Características que gostariam que o psicólogo tivesse.
- 25) Características que temem que o psicólogo tenha.
- 26) Características que esperam que o psicólogo tenha.
- 27) Características que imaginam que o psicólogo tenha.
- 28) Características necessárias para o psicólogo.
- 29) Tipos de resultados que gostariam que o psicólogo fornecesse.
- 30) Tipos de resultados que esperam que o psicólogo forneça.
- 31) Tipos de resultados que imaginam que o psicólogo possa fornecer.
- 32) Tipos de resultados necessários a serem alcançados pelo psicólogo.